



BOLETÍN OFICIAL DE LAS **CORTES DE ARAGÓN**

Número 221
Fascículo 1º
Año XXVIII
Legislatura VII
10 de mayo de 2010

Sumario

10. JUSTICIA DE ARAGÓN 10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón
a las Cortes de Aragón, 2009 14210



10. JUSTICIA DE ARAGÓN

10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón a las Cortes de Aragón, 2009.

PRESIDENCIA DE LAS CORTES DE ARAGÓN

Presentado en las Cortes de Aragón por el Justicia de Aragón el informe anual a que se refiere el artículo 35 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, y en virtud del artículo 9 del Reglamento de organización y funcionamiento del Justicia de Aragón, se ordena su publicación en el Boletín Oficial de las Cortes de Aragón.

Zaragoza, 4 de mayo de 2010.

El Presidente de las Cortes
FRANCISCO PINA CUENCA

EL JUSTICIA DE ARAGÓN
INFORME ANUAL
2009

ÍNDICE

PRIMERA PARTE

Análisis institucional del funcionamiento 14211

Capítulo I. Organización interna 14211

1. Del personal de la Institución 14211
2. De los medios 14211

Capítulo II. Resumen estadístico de la actividad de la Institución 14211

- Introducción 14211
1. Registro de entradas y salidas 14213
2. Quejas 14213
3. Evolución temporal de los expedientes 14215
4. Procedencia de las quejas 14215
5. Distribución por materias 14217
6. Distribución por organismos 14218
7. Sugerencias, recomendaciones y recordatorios de deberes legales 14220
8. Quejas archivadas por silencio de la Administración 14221
9. Recordatorios de deberes legales 14222

Capítulo III. Relaciones Institucionales 14227

1. Difusión del Derecho Aragonés 14227
2. Difusión de la Institución del Justicia 14227
3. Otras actividades del Justicia 14230
4. Comparecencias en las Cortes 14233
5. Publicaciones 14233
6. Relación con otros Defensores 14233

SEGUNDA PARTE

Análisis de la actividad realizada en el cumplimiento de las funciones legalmente encomendadas 14233

Capítulo I. Defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en el Estatuto de Autonomía 14233

1. Agricultura, Ganadería y Montes 14233
2. Economía y Hacienda 14235
3. Industria y Comercio 14237
4. Ordenación Territorial: Urbanismo 14239
5. Ordenación Territorial: Vivienda 14245
6. Ordenación Territorial: Medio Ambiente, Conservación de la Naturaleza, Flora y Fauna 14249
7. Ordenación Territorial: Obras Públicas 14252
8. Ordenación Territorial: Servicios Públicos y Transportes 14253
9. Educación 14255
10. Cultura y Turismo 14262
11. Sanidad 14263
12. Bienestar Social 14268
 - Personas mayores 14269
 - Personas dependientes 14282
 - Personas discapacitadas 14283
13. Trabajo 14292
14. Seguridad Social 14293
15. Inmigración 14294
16. Interior 14299
17. Justicia 14304
18. Función Pública 14306
19. Derechos 14310
20. Otros supuestos 14311

Capítulo II. Defensa del Estatuto de Autonomía y Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés.. 14314

De la defensa del Estatuto de Autonomía 14314

1. Introducción 14314
2. Expedientes relativos a la defensa del Estatuto de Autonomía 14314

De la tutela del ordenamiento jurídico aragonés . 14314

1. Introducción 14343
2. Expedientes relativos a la tutela del ordenamiento jurídico aragonés 14344
3. Consultas 14348

Anexo presupuestario 14349

INFORMES ESPECIALES

Informe sobre la situación de los menores en Aragón 14357

Informe sobre el estado de observancia, aplicación e interpretación del ordenamiento jurídico aragonés 14402

PRIMERA PARTE

**ANÁLISIS INSTITUCIONAL
DE FUNCIONAMIENTO
AÑO 2009**

CAPÍTULO I

Organización interna**1. DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN**

En el Pleno de las Cortes de Aragón de 12 de marzo de 2009, se designó a D. Fernando García Vicente como Justicia de Aragón, para un tercer mandato y tras su toma de posesión, procedió a la designación de su equipo.

Durante el año 2009, han trabajado en la Institución:

GABINETE:

Asesora Jefe del Gabinete: Rosa Aznar Costa. Lcda. en Derecho, Administrador Superior de la D.G.A.

Asesora Responsable Jefe de Prensa: Carmen Rivas Alonso. Lcda. en Ciencias de la Información.

Secretaria Particular del Justicia: Idoia Cabeza García.

Secretario de la Asesora Jefe: Miguel Ramiro Edo.

Secretaria de la Jefe de Gabinete: Blanca García Arruga.

Chófer del Justicia: Carlos Marina Garcés.

ASESORES:

Asesora Jefe: M.ª Rosa Casado Monge. Fiscal.

Asesores Responsables:

Laura Bejarano Gordejuela. Magistrada.

Jesús Olite Cabanillas, Secretario-Interventor de Administración Local.

Jorge Lacruz Mantecón. Abogado.

Isabel de Gregorio-Rocasolano Bohorquez. Abogado.

Jesús Daniel López Martín. Licenciado en Derecho, Administrador Superior de la D.G.A.

Carmen Martín García. Licenciada en Matemáticas. Catedrática de Instituto.

Víctor Solano Sainz. Licenciado en Derecho, Administrador Superior de la D.G.A.

María Victoria Arenere Mendoza. Fiscal.

Itziar M.ª Ochoa Cabello. Magistrada.

Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano: Mariela Losilla Pascual.

FUNCIONARIOS:

Técnico Informático: Javier Gracia de las Heras.

Jefe de Negociado de Gestión Económica: Javier Sola Lapeña.

Jefe de Negociado de Gestión Administrativa: Josefina Abad Gómez.

Oficiales administrativos de Servicios Generales: Ana Domínguez Lafuente, Marina León Marco, Milagros Martín Cotaina, Blanca Navarro Miral.

Ujier-conductor: Juan Ramón Aznar Colino.

Ujier-telefonista: Raúl Jánovas Merino.

2. DE LOS MEDIOS**DE LOS MEDIOS ECONÓMICOS:**

El Justicia de Aragón contó con el siguiente presupuesto aprobado por las Cortes de Aragón para 2009:

	Total capítulo	Incremento sobre 2007
Capítulo I:	1.652.450,42 €	4,05%
Capítulo II:	614.926,40 €	0,43%
Capítulo IV:	18.616,19 €	-0,08%
Capítulo VI:	41.000,00 €	0,00%
TOTAL:	2.326.993,01 €	2,96%

CAPÍTULO II

**Resumen estadístico
de la actividad de la Institución****INTRODUCCIÓN**

Esta Institución ha tramitado un total de 2.089 quejas a lo largo del año de 2009, habiéndose incrementado el número de expedientes en un 4,35 % respecto del anterior año, en el que se incoaron 2.002 expedientes.

El número de quejas recibidas por actuaciones llevadas a cabo en nuestra Comunidad Autónoma asciende a 1.997, de las que 1.547 fueron iniciadas por personas residentes en Zaragoza y provincia (el año pasado fueron 1.544), 252 en Huesca y provincia (frente a las 196 de 2008) y 133 en Teruel y provincia (registrándose el pasado año 110). Procedentes de ciudadanos residentes en otras Comunidades Autónomas, se han recibido 65 quejas.

Por su especial significado, y como ya se hiciera en anteriores Informes Anuales, merecen destacarse determinados expedientes atendiendo al número de personas que han firmado o han apoyado el inicial escrito de queja; así, y a título de ejemplo, debe aludirse al expediente 1493/09-3, incoado en virtud de la queja presentada por un ciudadano, respaldada por 2.005 firmas de otros conciudadanos, cuyo objeto se centraba en su disconformidad con las consecuencias y efectos del ejercicio de la prostitución en la vía pública. De otra parte, la queja firmada por 41 funcionarios de la Diputación General de Aragón que alegaban su desacuerdo con la decisión de no emitir en formato de papel las nóminas, dio lugar a la apertura del expediente 2072/09-4. El expediente 1882/09-4, firmado por 14 personas, tramitó la queja de determinadas personas que, formando parte de la bolsa de trabajo temporal del Salud, solicitaban la revisión de determinados acuerdos y de la oferta de vacantes.

Del total de las quejas tramitadas, 746 hacen referencia a actuaciones que se corresponden al ámbito del Gobierno de Aragón, frente a las 722 de 2008; 90 han sido los expedientes incoados en virtud de quejas presentadas contra los servicios y actuaciones de la Administración del Estado y 594 atañen a las competencias de la Administración Local (el pasado año fueron 541). En 66 ocasiones esta Institución se ha dirigido a empresas que gestionan servicios públicos y en 24 a diferentes Colegios Profesionales.

El modo de presentación de las quejas sigue evolucionando de acuerdo a la tendencia observada en los últimos años; la personación de los ciudadanos en las dependencias de las sedes de la Institución en Zaragoza, Huesca y Teruel sigue siendo la forma elegida mayoritariamente para exponer las quejas, sin duda porque, en algunos de los casos, no sólo explican personalmente las causas que han motivado su presentación a través del contacto directo con los asesores, sino porque obtienen una información o respuesta inmediata, cuando se les puede ofrecer; a lo largo de 2009, las quejas así presentadas han sumado 881, descendiendo el número en relación con el año 2008, que fueron 915. Esta disminución se explica por el incremento de la recepción de quejas por vía telemática, sistema que sigue en aumento, persistiendo la línea de los últimos años: 688 quejas han sido recibidas por correo electrónico o la página web durante el año 2009, debiendo destacarse que durante el año anterior se recibieron 614, cifrándose este incremento en un 12,05%.

El impulso e iniciativa de la actividad de la Institución se ha traducido en los 92 expedientes de oficio tramitados durante 2009.

En relación a las materias objeto de estudio, el mayor número de expedientes incoados en el año de 2009 se corresponde al área de Interior (210 expedientes, frente a los 160 de 2008), seguida de Educación (201, con 212 el año anterior), de Asistencia Social (164, frente a los 155 del pasado año) y de Sanidad y Función Pública (ambas con 158 expedientes y 174 y 139, respectivamente en el año anterior); durante el año de 2008, fue el área de Educación la que mayor número de expedientes registró, seguida de Sanidad y de Interior, habiéndose observado un descenso de las quejas relacionadas con las Áreas de Educación, Sanidad y Función Pública.

En cuanto al número de resoluciones dictadas, en este año se han emitido 289 Resoluciones dirigidas a la Administración, (incrementándose en un 7,04 % las dictadas en el pasado año, 270) de las cuales, 207 han sido Sugerencias, 52 Recomendaciones y 30 Recordatorios de Deberes Legales. Por lo que se refiere a las Sugerencias y Recomendaciones, el 65,25% han sido aceptadas al día de la fecha (169 en total), debiendo destacarse que en el Informe Anual de 2008 consta que fueron aceptadas el 58,18 % de las emitidas en dicho año. 26 Sugerencias y Recomendaciones han sido rechazadas, lo que implica el 10,03 % del total (el pasado año se rechazaron el 12,2 %).

No han obtenido respuesta de la Administración 20 de las Sugerencias y Recomendaciones dictadas, suponiendo esta cifra un 7,72 % del total (en 2008 no merecieron respuesta un 11,36 %); debe subrayarse que 8 de ellas, es decir, un 40 %, se corresponden al Área de Urbanismo.

Se hallan pendientes de respuesta 44 Sugerencias y Recomendaciones, que contabilizan el 16,98 % del total (el año pasado, el 18,18 % se encontraban pendientes de respuesta a la fecha del cierre del Informe Anual).

Además, se han dictado 30 Recordatorios de Deberes Legales, de los que en 24 ocasiones se ha acusado recibo por parte de la Administración aludida, en 5 no se ha acusado recibo y en 1 se está pendiente de respuesta.

Especial mención merece la elaboración a lo largo de 2009 de cuatro Informes emitidos en Defensa del

Estatuto de Autonomía de Aragón y de Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés en los que se estudiaban cuatro temas diferentes, analizados desde el punto de vista jurídico y a la luz de las disposiciones contenidas en nuestro Estatuto de Autonomía.

Respecto a la resolución de expedientes, durante el año de 2009 se han solucionado 694 casos con el mero ofrecimiento por parte de la Institución de la información que demandaban y con la facilitación de la información interesada a la Administración competente; en 230 ocasiones se ha solucionado el problema expuesto por el ciudadano tras la intervención o mediación del Justicia, y en 33 se ha tenido conocimiento por el propio ciudadano de que el problema había sido resuelto. Si a estas cifras se le añaden las 289 Resoluciones dictadas y los 94 supuestos en los que se ha conferido el oportuno traslado del problema a la Administración responsable, acercando la pretensión ciudadana al órgano competente para atenderla y resolverla, debemos concluir que durante el año de 2009 esta Institución ha contribuido a resolver los problemas de los ciudadanos en 1.340 expedientes.

Siguiendo el mandato contenido en el Estatuto de Autonomía y en la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, relativo a la función de tutela, defensa y difusión del ordenamiento jurídico aragonés y de la propia Institución, el Justicia de Aragón ha pronunciado a lo largo del año 21 conferencias fuera de la sede, habiendo recibido la visita en las dependencias de la Institución de 16 grupos y de 500 personas en total. Además, se han emitido 33 espacios radiofónicos en distintas emisoras con la participación directa del titular de la Institución, interviniendo en programas de Radio Huesca, Aragón Radio, Punto Radio, Cope Zaragoza y otras.

Así mismo ha continuado a lo largo del año de 2009 la labor editorial de la Institución, con la publicación y presentación de ocho libros.

Dentro de esta misma actividad, y sin ánimo de exhaustividad, deben destacarse determinados actos especialmente significativos porque los mismos han venido a ser, de manera especial, una muestra de la dedicación de la Institución a la tarea de difusión, tutela y defensa del ordenamiento jurídico aragonés y del Estatuto de Autonomía, así como de información acerca de la finalidad y competencias de la propia Institución.

Así, debe mencionarse la celebración de los Decimonovenos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, que se desarrollaron, como en años anteriores durante las tardes de todos los martes de noviembre, convocándose la última de ellas en Teruel.

En fecha de 4 de mayo de 2009, el titular de la Institución pronunció en la sede del Banco Mundial en Washington la conferencia «*Alternativas en la resolución de conflictos*». De otra parte, el 1 de junio de 2009 acudió a las Jornadas de la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa, celebradas en Macedonia, impartiendo la conferencia «*La Mediación y la prevención de conflictos*».

La Institución participó en el mes de octubre de 2009 en las XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo celebradas en Sevilla; del 16 al 23 del mismo mes recibió la visita de las Delegaciones del Banco Mundial y de la Defensoría del Pueblo de Permisia. En fechas 28 y 29 de octubre de 2009 el titular asistió al XIV Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen.

La Institución ha participado también en las III Jornadas sobre los Estatutos de Autonomía organizadas por la Vicepresidencia del Gobierno de Aragón así como en las VII Jornadas Constitucionales organizadas por la propia Institución y por la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza sobre «*Problemas actuales en el debate constitucional: Tutela judicial efectiva y financiación pública*».

Durante el año de 2009, el Justicia de Aragón ha comparecido en varias ocasiones ante las Cortes de Aragón; el día 10 de febrero de 2009, ante la Comisión de Peticiones y Derechos Humanos presentó el Informe Especial elaborado por la Institución sobre las personas con capacidad intelectual límite.

El 12 de marzo de 2009 asistió a la Sesión Plena de las Cortes para la elección del Justicia de Aragón, tomando posesión de su cargo el día 19 de marzo de 2009.

El 7 de abril de 2009 el titular de la Institución volvió a comparecer en las Cortes de Aragón para presentar el Informe Especial sobre «*Modelos de Actuación en violencia de género: Estudio piloto en Aragón*», y el 25 de junio volvió a hacerlo para presentar el Informe Anual correspondiente al año de 2008.

Por último, y por lo que respecta a las consultas y visitas recibidas a lo largo de 2009 en la página web de la Institución, de nuevo hay que constatar el ascenso del número de consultas efectuadas —523.482, lo que implica un incremento del 6,63 % respecto del pasado año—; estas consultas fueron atendidas, bien con la propia información que se ofrece en la página web, bien mediante la contestación personal a quien emitió la consulta. El número de visitas se cifró en 168.470.

El país de procedencia de la mayor parte de las visitas y de las consultas sigue siendo España, con un 49,76 % del total de ellas, seguido por países de la Unión Europea —un 21,75 %—, y de Estados Unidos —un 17,38 %—.

1. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS

Durante el año de 2009, la Institución registró 5.332 documentos de entrada y 13.438 escritos de salida.

Su distribución por meses fue la siguiente:

MESES	ENTRADAS	SALIDAS
Enero	286	931
Febrero	509	999
Marzo	532	1169
Abril	393	896
Mayo	567	1284
Junio	524	1339
Julio	598	1127
Agosto	295	633
Septiembre	381	897
Octubre	463	1173
Noviembre	401	999
Diciembre	383	991
Total	5332	12438

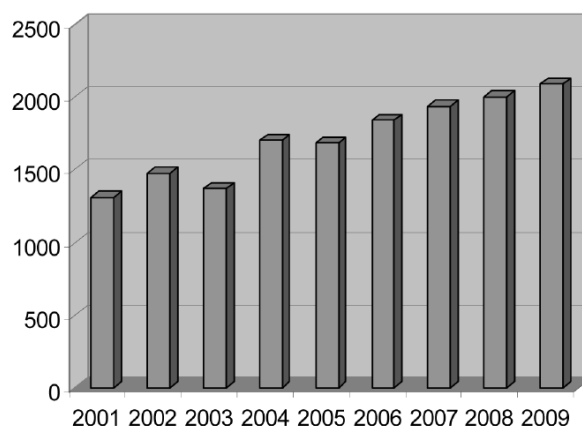
2. QUEJAS

2.1. REGISTRO DE QUEJAS RECIBIDAS

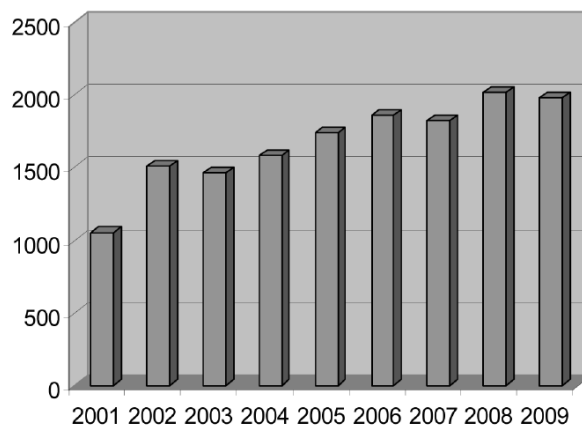
En el año 2009, se han recibido en la Institución un total de 2089 quejas y se han archivado 1976 expedientes, siendo el estudio comparativo con años anteriores el siguiente:

AÑO	QUEJAS INCOADAS	QUEJAS ARCHIVADAS
2001	1311	1053
2002	1476	1511
2003	1372	1465
2004	1700	1582
2005	1684	1739
2006	1839	1857
2007	1938	1821
2008	2002	2017
2009	2089	1976

Quejas incoadas



Quejas archivadas



2.2. TRATAMIENTO DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJAS

De los 2.089 expedientes que tuvieron entrada en esta Institución durante el año 2009, a 31 de diciembre habían sido archivados 1.421, por lo que 668 continúan en tramitación en 2010. De otra parte, han sido archivados un total de 555 expedientes correspondientes a años anteriores, ascendiendo a 1976 el total de expedientes que se han archivado a lo largo de 2009.

Se encuentran pendientes en su tramitación a 1 de enero de 2010, 788 expedientes (frente a los 675 del año anterior), ascendiendo a 2.765 la cifra total de expedientes que han sido atendidos en el año de 2009.

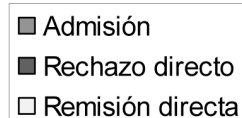
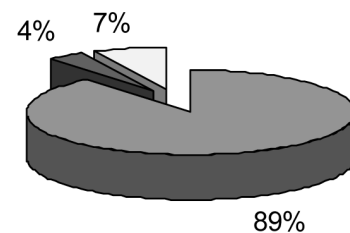
EXPEDIENTES ATENDIDOS	
Expedientes tramitados	2765
Expedientes incoados en 2009	2089
Expedientes pendientes de 2008	570
Expedientes pendientes de 2007	78
Expedientes pendientes de 2006	19
Expedientes pendientes de 2005	5
Expedientes pendientes de 2004	4
Expedientes archivados	1976
Expedientes archivados de 2009	1421
Expedientes archivados de 2008	492
Expedientes archivados de 2007	50
Expedientes archivados de 2006	7
Expedientes archivados de 2005	2
Expedientes archivados de 2004	4
Expedientes pendientes a 31/12/2009	788

Procederemos ahora a ver más detenidamente las actuaciones realizadas en la tramitación de los expedientes:

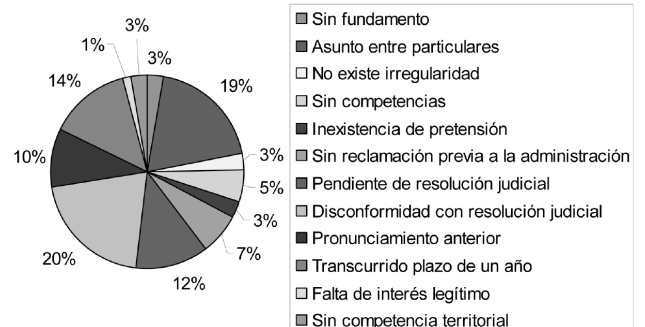
DISTRIBUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES INCOADOS SEGÚN SU TRAMITACIÓN	
Expedientes admitidos	1813
Expedientes admitidos a información	752
Expedientes admitidos a mediación	32
Expedientes admitidos a supervisión	839
Expedientes admitidos a admisión/traslado y archivo	98
Expedientes de oficio	92
Expedientes rechazados (rechazo directo)	73
Expedientes rechazados por carecer de fundamento	2
Expedientes rechazados por tratarse de asuntos entre particulares	14
Expedientes rechazados por evidente inexistencia de irregularidad	2
Expedientes rechazados por carecer de competencia en el tema	4

DISTRIBUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES INCOADOS SEGÚN SU TRAMITACIÓN	
Expedientes rechazados por inexistencia de pretensión	2
Expedientes rechazados por no plantear previa reclamación a la administración	5
Expedientes rechazados por estar pendientes de resolución judicial	9
Expedientes rechazados por disconformidad con resolución judicial	15
Expedientes rechazados por pronunciamiento anterior	7
Expedientes rechazados por haber transcurrido el plazo de un año	10
Expedientes rechazados por falta de interés legítimo	1
Expedientes rechazados por carecer de competencia territorial	2
Expedientes remitidos a defensores del pueblo (remisión directa)	149
Expedientes remitidos al defensor del pueblo	133
Expedientes remitidos a otros comisionados	15
Expedientes remitidos a defensores extranjeros	1

Tramitación



Motivos de rechazo



Una vez expuesto el tratamiento global de los expedientes incoados en 2009, vamos a realizar un análisis de los expedientes que se han tramitado y archivado durante el periodo a que se refiere este informe.

El desglose lo desarrollaremos en este cuadro, detallando el tratamiento de los expedientes.

DISTRIBUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES ARCHIVADOS EN 2009	
Archivados por haberse rechazado a trámite	102
Archivados por traslado al ciudadano de la información solicitada	788
Archivados por dictado de resolución del Justicia	211
Archivados tras ser remitidos al Defensor del Pueblo u otros Comisionados	143
Archivados por solución tras intervención del Justicia	263
Archivados por inexistencia de irregularidad	307
Archivados por silencio de la Administración a petición de información	40
Archivados por silencio de la Administración a resolución del Justicia	34
Archivados por suspensión de la tramitación	88
Total expedientes archivados en 2009	1976

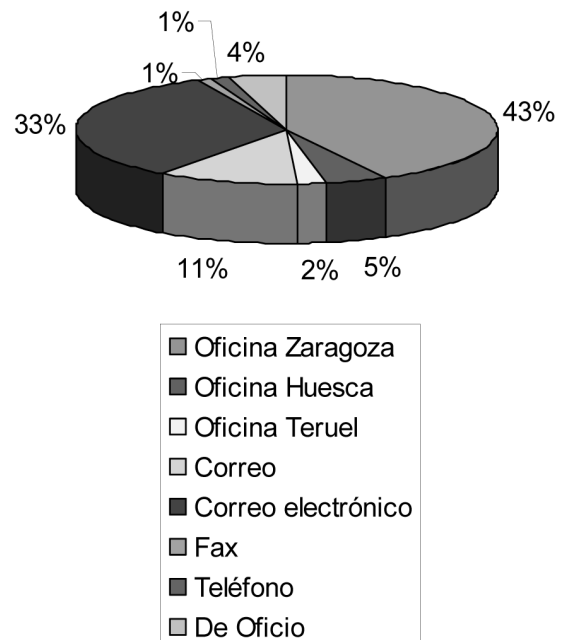
3. EVOLUCIÓN TEMPORAL DE LOS EXPEDIENTES

INCOACIÓN POR MESES	
Enero	119
Febrero	223
Marzo	207
Abril	164
Mayo	278
Junio	209
Julio	203
Agosto	111
Septiembre	139
Octubre	156
Noviembre	145
Diciembre	135
Total	2089

4. PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

4.1. POR EL MEDIO UTILIZADO

QUEJAS SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO	
Quejas en visita personal Zaragoza	881
Quejas en visita personal Huesca	97
Quejas en visita personal Teruel	47
Quejas recibidas por correo postal	231
Quejas recibidas por correo electrónico	688
Quejas recibidas por FAX	22
Quejas recibidas por llamada telefónica	31
Quejas de oficio	92
Total	2089

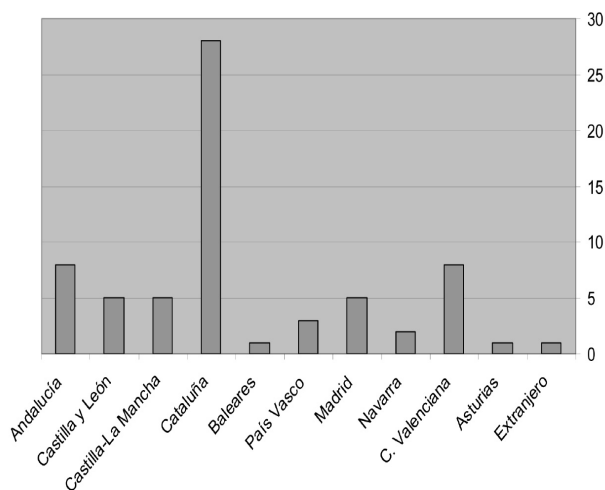


4.2. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Como viene siendo habitual, se han recibido quejas de ciudadanos residentes en otras comunidades autónomas y países. El número total ha sido de 67 ciudadanos que se distribuyen de la siguiente forma:

PROCEDENCIA GEOGRÁFICA	
Comunidad Autónoma de Andalucía	8
Cádiz	1
Córdoba	1
Granada	2
Jerez de la Frontera	1
Málaga	2
Sevilla	1
Comunidad Autónoma de Castilla y León	5
Ángeles de San Rafael (Los)	1
Arcos de Jalón	1
Palencia	1
Soria	2
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	5
Cobisa	3
Mochales	1
Sonseca	1
Comunidad Autónoma de Cataluña	28
Alfarras	1
Almatret	1
Badalona	1
Barcelona	14
Caldes de Montbui	1
Castelldefels	1
Lérida	2
Pont de Suert (El)	1
Tarragona	3
Tarrasa	2
Vilassar de Mar	1

PROCEDENCIA GEOGRÁFICA	
Comunidad Autónoma de Islas Baleares	1
Palma	1
Comunidad Autónoma de País Vasco	3
Bilbao	1
Lasarte	1
San Sebastián	1
Comunidad de Madrid	5
Fuenlabrada	1
Madrid	4
Comunidad Foral de Navarra	2
Pamplona	2
Comunidad Valenciana	8
Castellón de La Plana	1
La Eliana	1
Torrevieja	1
Valencia	5
Principado de Asturias	1
Gijón	1
Extranjero	1
Ogeu Les Bains (Francia)	1
Total	67



En cuanto a los ciudadanos residentes en Aragón que han presentado queja, la distribución de sus poblaciones ha sido la siguiente:

PROCEDENCIA GEOGRÁFICA PROVINCIA DE HUESCA			
Abiego	1	Graus	1
Aguas	3	Hecho	2
Ainsa	2	Huesca	96
Albalate de Cinca	2	Jaca	10
Albelda	1	La Puebla de Castro	1
Aler	2	Lafortunada	1
Algayón	1	Laluzza	14
Almudafar	1	Lanaja	5
Almudévar	3	Lanuza	1

PROCEDENCIA GEOGRÁFICA PROVINCIA DE HUESCA			
Almunia de San Juan	1	Laspuña	2
Alquézar	1	Loporzano	2
Altorricón	2	Margudged	1
Anciles	1	Monzón	14
Angüés	3	Ontiñena	1
Ansó	1	Orna de Gállego	1
Apies	1	Ortilla	1
Artasona Del Llano	1	Oso de Cinca	1
Ayerbe	2	Peralta de Alcofea	2
Azlor	1	Perarrúa	2
Ballobar	1	Pozán de Vero	1
Barbastro	3	Pueyo de Marguillén	2
Benasque	3	Puyarruego	1
Binéfar	7	Sabiánigo	5
Bolea	2	Sallent de Gallego	1
Boltaña	1	Santa Eulalia La Mayor	1
Borrastre	1	Santa María de Puertolas	1
Capella	1	Santalecina	1
Castejón de Monegros	1	Sariñena	7
Castejón de Sos	1	Sarsa de Surta	2
Castejón del Puente	1	Tardienta	1
Castelflorite	1	Tierz	1
Castillonroy	1	Torres de Barbués	1
Chimillas	2	Torres de Montes	1
Cuarte	2	Torres del Obispo	3
El Temple	1	Velillas	1
Escalona	1	Vicién	1
Estadilla	1	Villanueva de Sijena	6
Foradada Del Toscar	1	Yéqueda	4
Fraga	11	Zaidín	1
Grañén	1		
Total			274

PROCEDENCIA GEOGRÁFICA PROVINCIA DE TERUEL			
Aguilar Del Alfambra	3	Jatiel	1
Albalate del Arzobispo	4	Jorcas	1
Albentosa	2	La Codoñera	1
Alcañiz	16	La Puebla de Híjar	3
Alcorisa	2	Lledo	2
Alfambra	1	Luco de Jiloca	1
Alloza	1	Mas de las Matas	2
Alpeñes	1	Mezquita de Jarque	1
Andorra	5	Monreal del Campo	3
Báguena	1	Montalbán	1
Bordón	1	Monteagudo del Castillo	1
Calaceite	1	Mora de Rubielos	5
Calamocha	6	Mosqueruela	1

PROCEDENCIA GEOGRÁFICA PROVINCIA DE TERUEL			
Calanda	2	Peñarroya de Tastavins	2
Camarillas	1	Royuela	3
Cantavieja	5	Samper de Calanda	2
Cañada Vellida	1	Sarrión	3
Castellote	1	Teruel	100
Cervera del Rincón	1	Tornos	1
El Vallecillo	1	Torrijas	1
Escorihuela	1	Valbona	3
Escucha	2	Valdealgofa	1
Fuentes Claras	1	Valderobres	1
Fuentespalda	1	Villafranca del Campo	1
Híjar	2	Villarquemado	1
Hinojosa de Jarque	1	Villastar	1
Total			207

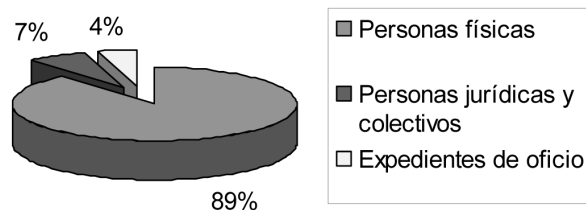
PROCEDENCIA GEOGRÁFICA PROVINCIA DE ZARAGOZA			
Aguarón	1	Maleján	1
Ainzón	4	Mallén	1
Alagón	6	Maluenda	1
Alera	1	Manchones	1
Alhama de Aragón	1	María de Huerva	3
Almonacid de la Sierra	1	Mediana de Aragón	1
Ambel	1	Mesones de Isuela	2
Aniñón	2	Miedes de Aragón	1
Ariza	1	Monreal de Ariza	1
Belchite	5	Montañana	7
Biota	1	Monzalbarba	46
Boquiñeni	2	Morata de Jalón	2
Borja	10	Movera	5
Brea de Aragón	2	Muel	5
Bulbunte	1	Nonaspe	3
Cadrete	6	Novallas	2
Calatayud	42	Nuévalos	3
Calatorao	2	Ontinar de Salz	1
Calcena	2	Osera de Ebro	3
Cariñena	2	Paniza	2
Cartuja Baja	3	Pastriz	1
Casetas	5	Pedrola	1
Caspe	3	Peñaflor	1
Castejón de Valdejasa	1	Piedratajada	1
Cuarte de Huerva	9	Pina de Ebro	1
Daroca	5	Pinseque	6
Ejea de Los Caballeros	8	Pinsoro	2
El Burgo de Ebro	3	Pradilla de Ebro	1
Épila	5	Quinto	4
Erla	1	Remolinos	1
Escatrón	2	Ruesca	1

PROCEDENCIA GEOGRÁFICA PROVINCIA DE ZARAGOZA			
Fuentes de Ebro	5	Salvaterra de Escá	1
Fuentes de Jiloca	1	San Juan de Mozarrifar	2
Gallur	1	San Mateo de Gállego	3
Garrapinillos	2	Santa Engracia	1
Gelsa	1	Sástago	1
Illueca	5	Saviñán	1
Jarque	1	Tarazona	9
Jaulín	2	Tauste	10
Juslibol	1	Torrellas	1
La Almolda	2	Torres de Berrellén	3
La Almunia de Doña Godina	5	Trasmoz	1
La Muela	2	Utebo	30
La Puebla de Alfindén	5	Vera de Moncayo	1
Letux	1	Villamayor	5
Lituénigo	1	Villanueva de Gállego	5
Los Fayos	1	Villarroya del Campo	2
Luesia	3	Zaragoza	1305
Luna	1	Zuera	10
Total			1680

4.3. PROCEDENCIA ATENDIENDO AL PRESENTADOR DE LA QUEJA

Aportamos, al igual que en informes anteriores, un gráfico general, de los presentadores de las quejas ante la Institución.

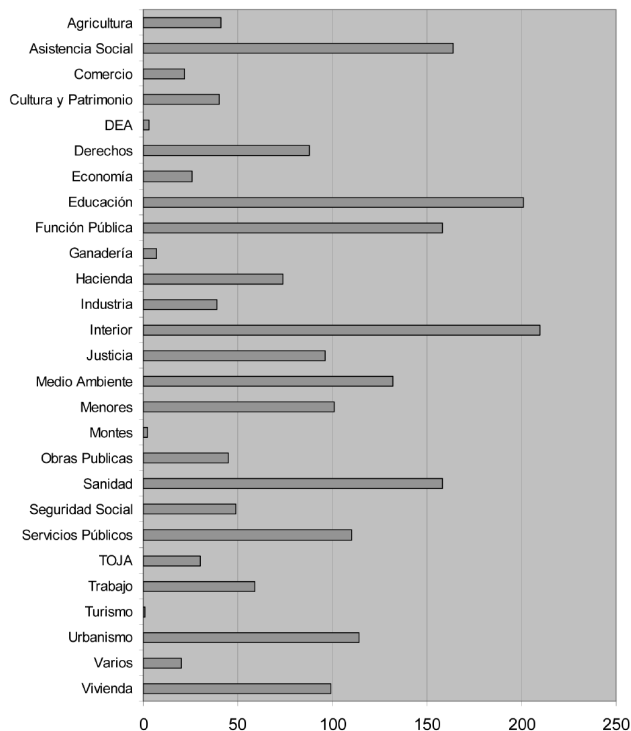
EXPEDIENTES INCOADOS	
Personas físicas	1853
Personas jurídicas y colectivos	144
Expedientes de oficio	92
Total	2089



5. DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS	
Agricultura	41
Asistencia Social	164
Comercio	22
Cultura y Patrimonio	40
Defensa del Estatuto de Autonomía	3
Derechos	88
Economía	26

DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS	
Educación	201
Función Pública	158
Ganadería	7
Hacienda	74
Industria	39
Interior	210
Justicia	96
Medio Ambiente	132
Menores	101
Montes	2
Obras Publicas	45
Sanidad	158
Seguridad Social	49
Servicios Públicos	110
Tutela del ordenamiento jurídico aragonés	30
Trabajo	59
Turismo	1
Urbanismo	114
Varios	20
Vivienda	99
Total	2089



6. DISTRIBUCIÓN POR ORGANISMOS

A continuación, reflejamos los organismos administrativos a los que nos hemos dirigido en solicitud de información con motivo de la tramitación de los expedientes de queja.

ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	Total: 92
Agencia Estatal de la Administración Tributaria	2
Ministerio de Economía y Hacienda	1
Comunidades de Regantes	6

ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	Total: 92
Confederación Hidrográfica del Ebro	4
Ministerio de Ciencia e Innovación	1
Delegación del Gobierno en Aragón	37
Ministerio de Fomento	1
Instituciones Penitenciarias	1
Servicio Público de Empleo Estatal	6
Inspecciones Provinciales de Trabajo y Seguridad Social	6
Instituto Nacional de la Seguridad Social	13
Jefaturas Provinciales de Trafico	4
Subdelegación del Gobierno en Huesca	4
Subdelegación del Gobierno en Teruel	1
Tesorería General de la Seguridad Social	5

ADMINISTRACIÓN AUTÓNOMA	Total: 749
Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes	15
Departamento de Presidencia	35
Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad	9
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	165
Departamento de Salud y Consumo	189
Departamento de Servicios Sociales y Familia	133
Departamento de Agricultura y Alimentación	29
Departamento de Economía, Hacienda y Empleo	26
Departamento de Industria, Comercio y Turismo	23
Departamento de Medio Ambiente	26
Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes	57
Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior	16
Universidad de Zaragoza	13
Excmo. Sr. Presidente del Gobierno de Aragón	8
Excmo. Sr. Vicepresidente del Gobierno de Aragón	3
Cortes de Aragón	2

ADMINISTRACIÓN LOCAL	Total: 594
Ayuntamiento de Adahuesca	1
Ayuntamiento de Aguarón	1
Ayuntamiento de Ainzón	5
Ayuntamiento de Alagón	2
Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo	1
Ayuntamiento de Albentosa	1
Ayuntamiento de Alcalá de Moncayo	1
Ayuntamiento de Alcañiz	3
Ayuntamiento de Aliaga	1
Ayuntamiento de Alloza	1
Ayuntamiento de Almudévar	2
Ayuntamiento de Altorricon	1
Ayuntamiento de Andorra	3
Ayuntamiento de Aniñón	1
Ayuntamiento de Aranda de Moncayo	1
Ayuntamiento de Aren	1
Ayuntamiento de Ayerbe	1
Ayuntamiento de Azlor	1

ADMINISTRACIÓN LOCAL	Total: 594
Ayuntamiento de Barbastro	2
Ayuntamiento de Bea	1
Ayuntamiento de Belchite	3
Ayuntamiento de Benasque	3
Ayuntamiento de Biel	1
Ayuntamiento de Bielsa	1
Ayuntamiento de Binéfar	1
Ayuntamiento de Blecuá y Torres	1
Ayuntamiento de Bolea la Sotenera	2
Ayuntamiento de Boltaña	1
Ayuntamiento de Borja	3
Ayuntamiento de Brea de Aragón	1
Ayuntamiento de Broto	1
Ayuntamiento de Bubierca	1
Ayuntamiento de Cadrete	3
Ayuntamiento de Calamocha	3
Ayuntamiento de Calanda	2
Ayuntamiento de Calatayud	21
Ayuntamiento de Calatorao	1
Ayuntamiento de Calcena	1
Ayuntamiento de Campo	1
Ayuntamiento de Camporrells	1
Ayuntamiento de Cañizar del Olivar	1
Ayuntamiento de Casbas de Huesca	1
Ayuntamiento de Castejón de Monegros	1
Ayuntamiento de Castiello de Jaca	1
Ayuntamiento de Castillonroy	1
Ayuntamiento de Cetina	1
Ayuntamiento de Cortes de Aragón	1
Ayuntamiento de Cosa	1
Ayuntamiento de Cuarte de Huerva	4
Ayuntamiento de Cuba	1
Ayuntamiento de Daroca	1
Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros	5
Ayuntamiento de Ejulve	1
Ayuntamiento de el Burgo de Ebro	1
Ayuntamiento de Epila	2
Ayuntamiento de Erla	1
Ayuntamiento de Foradada del Toscar	1
Ayuntamiento de Fraga	3
Ayuntamiento de Fuenferrada	1
Ayuntamiento de Fuentes Claras	1
Ayuntamiento de Fuentes de Ebro	1
Ayuntamiento de Gea de Albarracín	1
Ayuntamiento de Graus	2
Ayuntamiento de Huesca	18
Ayuntamiento de Illueca	3
Ayuntamiento de Jaca	7
Ayuntamiento de Jaraba	1
Ayuntamiento de Jarque de Moncayo	1
Ayuntamiento de Jatiel	1
Ayuntamiento de la Almolda	1
Ayuntamiento de la Almunia de Doña Godina	3
Ayuntamiento de la Fresneda	2
Ayuntamiento de la Muela	5

ADMINISTRACIÓN LOCAL	Total: 594
Ayuntamiento de la Puebla de Alfindén	1
Ayuntamiento de la Puebla de Híjar	2
Ayuntamiento de Lanaja	1
Ayuntamiento de Laspuña	2
Ayuntamiento de Letux	1
Ayuntamiento de Longás	1
Ayuntamiento de Loporzano	1
Ayuntamiento de los Fayos	1
Ayuntamiento de los Olmos	2
Ayuntamiento de Luceni	1
Ayuntamiento de Luna	1
Ayuntamiento de Lupiñén	1
Ayuntamiento de Maella	1
Ayuntamiento de Mallén	1
Ayuntamiento de Maluenda	1
Ayuntamiento de Manchones	1
Ayuntamiento de Monflorit-Lascasas	1
Ayuntamiento de Montalbán	3
Ayuntamiento de Monterde	1
Ayuntamiento de Monzón	3
Ayuntamiento de Mora de Rubielos	1
Ayuntamiento de Morata de Jalón	2
Ayuntamiento de Muel	3
Ayuntamiento de Nonaspe	2
Ayuntamiento de Nuévalos	1
Ayuntamiento de Osso de Cinca	1
Ayuntamiento de Panticosa	2
Ayuntamiento de Pina de Ebro	1
Ayuntamiento de Pinseque	3
Ayuntamiento de Puente de Montañana	1
Ayuntamiento de Puértolas	1
Ayuntamiento de Quicena	1
Ayuntamiento de Quinto	4
Ayuntamiento de Remolinos	2
Ayuntamiento de Sabiñánigo	3
Ayuntamiento de Salillas de Jalón	1
Ayuntamiento de Sallent de Gállego	2
Ayuntamiento de Salvatierra de Escá	1
Ayuntamiento de Samper de Calanda	1
Ayuntamiento de Sariñena	2
Ayuntamiento de Sástago	1
Ayuntamiento de Sierra de Luna	1
Ayuntamiento de Sopeira	1
Ayuntamiento de Sos del Rey Católico	2
Ayuntamiento de Tarazona	2
Ayuntamiento de Tauste	6
Ayuntamiento de Tella-Sin	1
Ayuntamiento de Teruel	15
Ayuntamiento de Tornos	1
Ayuntamiento de Torralba de Ribota	1
Ayuntamiento de Torre de Arcas	1
Ayuntamiento de Torres de Albarracín	1
Ayuntamiento de Torres de Berrellén	1
Ayuntamiento de Torrijas	1
Ayuntamiento de Trasmoz	1

ADMINISTRACIÓN LOCAL	Total: 594
Ayuntamiento de Utebo	7
Ayuntamiento de Valbona	2
Ayuntamiento de Valdealgorfa	1
Ayuntamiento de Valderrobres	1
Ayuntamiento de Villamayor	2
Ayuntamiento de Villanueva de Gállego	2
Ayuntamiento de Villanueva de Sijena	2
Ayuntamiento de Villarquemado	1
Ayuntamiento de Zaragoza	272
Ayuntamiento de Zuera	2
Comarca de Alto Gállego	1
Comarca de Andorra-Sierra de Arcos	1
Comarca de Bajo Aragón-Caspe	1
Comarca de Campo Daroca	2
Comarca de Campo de Cariñena	2
Comarca de Cinca Medio	2
Comarca de Comunidad de Calatayud	1
Comarca de Comunidad de Teruel	1
Comarca de Hoya de Huesca	2
Comarca de La Litera	1
Comarca de Los Monegros	2
Comarca de Matarraña	1
Comarca de Sierra de Albarracín	1
Comarca de Sobrarbe	2
Comarca de Tarazona y el Moncayo	3
Comarca de Valdejalón	1
Diputación Provincial de Huesca	5
Diputación Provincial de Teruel	5
Diputación Provincial de Zaragoza	11

OTRAS DEFENSORÍAS	Total: 179
Defensor del Pueblo	161
Defensora del Pueblo de la Rioja	1
Defensora del Pueblo de Navarra	1
Ararteko-Defensor del Pueblo del País Vasco	2
Defensor del Pueblo Andaluz	2
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha	1
Procurador del Común de Castilla y León	2
Sindic de Greuges de Cataluña	6
Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana	2
Defensoría del Pueblo de Venezuela	1

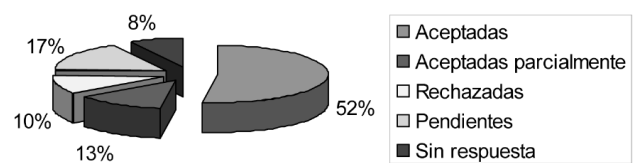
7. SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Durante el año 2009 se han dictado 259 Recomendaciones y Sugerencias

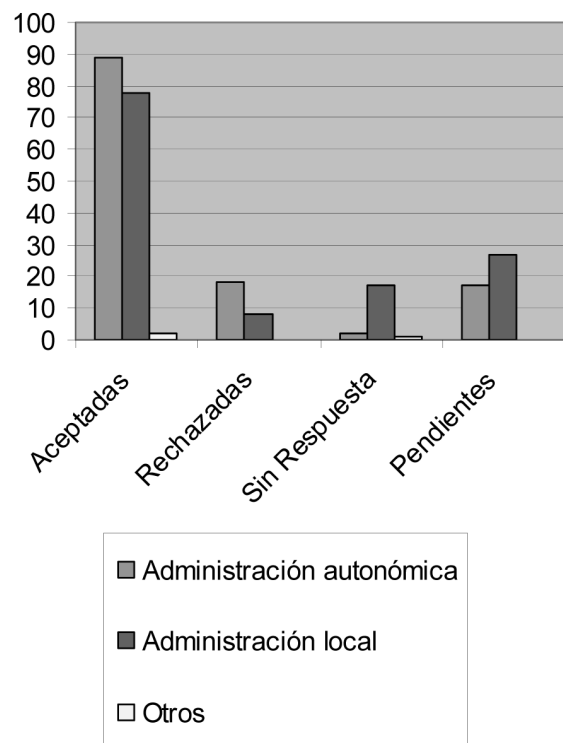
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	
Aceptadas	135
Aceptadas parcialmente	34
Rechazadas	26
Pendientes	44
Sin respuesta	20
Total	259

Recomendaciones y Sugerencias



El siguiente cuadro resulta explicativo de las Administraciones a las que nos hemos dirigido, y el grado de aceptación de estas Recomendaciones, Sugerencias y Recordatorios de Deberes Legales.

ORGANISMOS A LOS QUE SE HAN EFECTUADO RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
Tipo de Organismos	Aceptadas	Rechazadas	Sin Respuesta	Pendientes	TOTAL
Administración autonómica	89	18	2	17	126
Administración local	78	8	17	27	130
Otros	2	0	1	0	3
Total general	169	26	20	44	259



RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

En la tramitación de los expedientes de queja, determinadas administraciones no han respondido al deber legal de auxiliar al Justicia en sus investigaciones, conforme establece el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón.

Esta circunstancia ha motivado el dictado de 30 recordatorios de éste carácter, además de otras 58

sugerencias y recomendaciones en las que se recuerda este deber legal. Todos ellos se detallan en el apartado 9 de este capítulo.

8. QUEJAS ARCHIVADAS POR SILENCIO DE LA ADMINISTRACIÓN

Se han archivado en 2009 un total de 6 quejas por silencio de la Administración a la solicitud de información y 33 quejas por silencio a Sugerencia o Recomendación.

QUEJAS QUE SE HAN ARCHIVADO POR SILENCIO DE LA ADMINISTRACIÓN A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN

DI-1801/2007-2

AYUNTAMIENTO DE CALATAYUD

Se abre de oficio para hacer un seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Calatayud en relación al Informe Especial de Medio Ambiente Urbano, elaborado en 2002 por esta Institución.

DI-1803/2007-2

AYUNTAMIENTO DE FRAGA

Se abre de oficio para hacer un seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Fraga en relación al Informe Especial de Medio Ambiente Urbano, elaborado en 2002 por esta Institución.

DI-298/2008-1

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Su madre padece Alzheimer y un medicamento del tratamiento para esta enfermedad no lo cubre la Seguridad Social.

DI-1740/2008-5

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Solicita información sobre la posibilidad de denegar a una asociación el uso del Centro Cívico Delicias para dar charlas.

DI-1979/2008-5

EXPOAGUA ZARAGOZA 2008, S.A.

Licenciatarios de productos oficiales Expo denuncian la falta de control de Expoagua del adjudicatario de las tiendas oficiales Expo.

DI-491/2009-1

HERMANDAD DEL REFUGIO

Se abre de oficio por la situación de la Hermandad del Refugio.

QUEJAS QUE SE HAN ARCHIVADO POR SILENCIO DE LA ADMINISTRACIÓN A SUGERENCIA O RECOMENDACIÓN

DI-116/2006-10

AYUNTAMIENTO DE ALBARRACÍN

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

Denuncia las barreras arquitectónicas existentes en la calle donde se encuentra una casa que heredaron.

DI-1437/2006-8

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

Se abre de oficio por la falta de plazas en guarderías.

DI-74/2007-4

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ZARAGOZA

Solicita información sobre los criterios que se han seguido para la contratación de bomberos auxiliares de la Diputación Provincial de Zaragoza a través del INAEM.

DI-570/2007-4

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA

Resolución de la Dirección General de la Función Pública sobre el programa, estructura y calificación de las pruebas selectivas para Administradores Superiores de la Diputación General de Aragón.

DI-631/2007-4

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Médico con especialidad de Análisis Clínicos, denuncia no poder optar a un traslado o movilidad ya que las plazas que se ofertan están destinadas a bioquímicos.

DI-641/2007-4

COMARCA DEL BAJO ARAGÓN

Disconforme con las bases de la convocatoria de un concurso-oposición para técnicos de gestión, administrativo y auxiliar administrativo.

DI-1056/2007-4

COMARCA DEL BAJO ARAGÓN

Disconforme con las bases de varias convocatorias de selección de personal.

DI-1214/2007-4

AYUNTAMIENTO DE HUESCA

Solicita la modificación de las bases que rigen la convocatoria para la provisión de un puesto de Policía Local por el Ayuntamiento de Huesca.

DI-1352/2007-2

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Denuncia las molestias producidas por ruidos de «La Zaragoza».

DI-1508/2007-7

AYUNTAMIENTO DE ABEJUELA

Miembro de la corporación local de Abejuela denuncia irregularidades en el funcionamiento del Ayuntamiento.

DI-340/2008-2

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Exponen las molestias causadas por una industria colindante a sus viviendas en el Barrio de Santa Isabel.

DI-472/2008-2

AYUNTAMIENTO DE TERUEL

Denuncia los problemas de ruido y vandalismo en los bajos de su edificio.

DI-507/2008-10
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Presentó escrito al Ayuntamiento de Zaragoza sobre normas urbanísticas en la construcción de una escalera en su vivienda y no le han contestado.

DI-574/2008-2
DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE

Solicitan que se paralice la instalación de elementos antialudes en Panticosa.

DI-598/2008-10
AYUNTAMIENTO DE JARABA

Denuncia que la casa colindante a la suya en Jaraba se encuentra en estado de ruina, provocando diversos problemas en la suya.

DI-612/2008-9
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Traumatólogos del Centro Grande Covián denuncian la falta de médicos.

DI-668/2008-10
AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE LA SELVA

Se abre de oficio para recabar información sobre diversas cuestiones del expediente DI-620/2007-10.

DI-677/2008-1
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Su padre padece Alzheimer y el médico le recetó dos medicamentos especiales, uno de ellos no se lo han sellado en la Inspección Médica

DI-797/2008-7
AYUNTAMIENTO DE CASTIGALEU

Denuncia que un vecino de Castigaleu ha vallado unas fincas y ha cortado el paso de unos caminos vecinales.

DI-810/2008-10
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Se está demoliendo parte del edificio donde tiene su negocio y solicita que el Ayuntamiento exija unos plazos de ejecución de obras.

DI-893/2008-7
AYUNTAMIENTO DE BORJA

Solicita que el Secretario de Borja certifique la titularidad de unos terrenos que son de su propiedad

DI-1056/2008-2
AYUNTAMIENTO DE TERUEL

Expone los problemas de ruidos y vandalismo en la calle Cofiero de Teruel

DI-1086/2008-10
AYUNTAMIENTO DE LA ALMOLDA

Es propietaria de una casa en La Almolda que tiene graves desperfectos a causa de unas obras que se realizaron.

DI-1092/2008-9
AYUNTAMIENTO DE QUINTO

Sus padres son propietarios de una finca en Quinto de Ebro, parte de la cual ha utilizado el Ayuntamiento

para construir el campo de fútbol y accesos sin permiso de ningún tipo.

DI-1249/2008-4
AYUNTAMIENTO DE LA MUELA

Presentó solicitud en el año 2006 para acceder a unas pruebas de oposición de auxiliar administrativo que convocó el Ayuntamiento de La Muela y pagó 20 euros de tasas.

DI-1301/2008-5
AYUNTAMIENTO DE BORJA

Solicita que el Ayuntamiento de Borja rebaje la acera de su casa e instale algún sistema para impedir que aparquen los coches allí.

DI-1957/2008-5
AYUNTAMIENTO DE BORJA

Reclamó al Ayuntamiento de Borja una cantidad de dinero por un corte de agua que afectó a su propiedad.

DI-23/2009-3
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Se queja de la falta de aparcamientos para minusválidos en los alrededores del Hospital Infantil.

DI-34/2009-10
AYUNTAMIENTO DE MORA DE RUBIELOS

Solicita que se investigue un posible delito ecológico y urbanístico en Mora de Rubielos

DI-158/2009-10
AYUNTAMIENTO DE MORATA DE JALÓN

Denuncia que la casa colindante a la suya se está hundiendo, sin que el propietario y el Ayuntamiento tomen las medidas oportunas

DI-244/2009-10
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Solicita que el Ayuntamiento inspeccione la colocación de una grúa que rebasa el vallado de una obra y afecta a su propiedad y vías adyacentes

DI-312/2009-10
AYUNTAMIENTO DE ALCAÑIZ

Solicitó información sobre la legalidad del cerramiento que ha hecho un vecino de su terraza, y no ha obtenido respuesta

DI-685/2009-1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

Denuncia el retraso del pago que le corresponde por la Ley de Dependencia tras el fallecimiento de su padre.

9. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

9.1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

Por falta de contestación de la administración a peticiones de información de esta Institución, se ha formulado recordatorio del artículo 19 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón en los siguientes 30 expedientes.

DI-351/2006-4
AYUNTAMIENTO DE JACA
Policías locales del Ayuntamiento de Jaca denuncian que han sido expedientadas sin razón y exponen los problemas que tienen en su puesto de trabajo.

DI-1728/2007-4
COMARCA DEL BAJO ARAGÓN
La comarca del Bajo Aragón Histórico con sede en Alcañiz ha solicitado, vía examen, dos plazas de auxiliares y no les informan del temario.

DI-1924/2007-4
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Se queja de que no se ha abierto la bolsa de enfermeros del Salud desde hace más de 3 años

DI-291/2008-7
AYUNTAMIENTO DE VILLAMAYOR
Denuncian que no se han pasado al cobro las tasas de basura.

DI-476/2008-5
FEDERACIÓN ARAGONESA DE TIRO
Disconforme con la apertura de un expediente sancionador.

DI-842/2008-4
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Se queja de que no le contratan de electricista en el Salud a pesar de su buena posición en la bolsa de empleo

DI-858/2008-4
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Solicitan que los cuidados asistenciales de los pacientes se lleven a cabo por una enfermera.

DI-987/2008-4
DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA
Denuncia que no se realizan controles de eficacia y eficiencia de los órganos administrativos y de los organismos públicos

DI-1240/2008-5
DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE
Situación de emergencia y expolio al que está sometido el río Huerva, afectando gravemente a su supervivencia.

DI-1271/2008-4
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE
No está de acuerdo de cómo se ha contabilizado la baremación en la fase de concurso de unas actividades realizadas en el extranjero.

DI-1340/2008-4
DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA
Funcionario de la AEAT en Lérida expone la imposibilidad de regresar a Aragón a trabajar.

DI-1370/2008-4
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE
Disconforme con los criterios de calificación de uno de los tribunales del concurso-oposición para profesores de ESO en la especialidad de Tecnología.

DI-1395/2008-5
INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES
Tiene una pensión muy pequeña y no le permiten apuntarse al Toc Toc por la edad que tiene.

DI-1438/2008-4
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE
Disconforme con la nota que le han otorgado a una de las partes del examen de las oposiciones de secundaria, especialidad de inglés.

DI-1806/2008-10
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE
Solicita que se revise la altura y alineación de una obra que se está realizando en Albarracín.

DI-1835/2008-9
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Denuncia el trato recibido por parte del personal de la UCI de Traumatología y de Coordinación de Transplantes del Hospital Miguel Servet.

DI-1846/2008-6
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA
Se queja de deficiencias en la residencia del IASS «Romareda» donde está interno su padre

DI-1987/2008-6
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA
Solicita ayuda para costear el tratamiento psiquiátrico de su hijo

DI-76/2009-5
AYUNTAMIENTO DE CALATAYUD
Propietaria de una sepultura en el cementerio de Calatayud denuncia que el acceso a la misma se ve dificultado por el enterramiento colindante

DI-83/2009-9
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Sufrió un accidente y se rompió dos incisivos superiores. Se les comunicó por el personal facultativo que el seguro escolar cubría la reconstrucción de los dientes.

DI-334/2009-9
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Denuncia el trato recibido en el Hospital Provincial a su marido que ya ha fallecido.

DI-561/2009-1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA
Se abre de oficio por prestaciones de la Ley de Dependencia para usuarios de residencias privadas

DI-734/2009-1
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Denuncia que desde julio de 2008 se encuentra sin atención médica en salud mental y, además, le deniegan la revisión de su grado de minusvalía.

DI-784/2009-1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

Consulta sobre la aportación económica mensual de las Residencias de Disminuidos Psíquicos

DI-1012/2009-10
AYUNTAMIENTO DE GEA DE ALBARRACÍN
Denuncia los perjuicios en su propiedad causados por el planeamiento urbanístico de Gea de Albarracín.

DI-1086/2009-11
AYUNTAMIENTO DE ERLA
Vivienda en Erla que ha sufrido daños por unas filtraciones después de obras de pavimentación.

DI-1211/2009-9
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Expone los problemas que tienen con el médico de Maleján y Bulbiente

DI-1344/2009-3
AYUNTAMIENTO DE TERUEL
Disconforme con sanción de tráfico en Teruel por estacionar en vía urbana obstaculizando gravemente la circulación.

DI-1423/2009-9
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Se abre de oficio por la atención y trato dispensado a un enfermo de gripe A en el Hospital San Jorge de Huesca.

DI-1959/2009-5
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Problema de los jubilados de enfermería tratado en el expediente DI-268/2005-1 que solicitan que se retome el caso.

9.2. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES QUE INCLUYEN SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES QUE INCLUYEN

Por otra parte en los siguientes 58 expedientes se ha dictado junto al recordatorio del art. 19 de la Ley del Justicia una Recomendación o Sugerencia

DI-47/2008-2
AYUNTAMIENTO DE BALLOBAR
Expone los problemas de ruidos ocasionados por un bar en la localidad de Ballobar.

DI-181/2008-5
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
Solicitaron al Ayuntamiento de Zaragoza el abastecimiento de agua potable para la comunidad terapéutica de Miralbueno y hasta la fecha no disponen de agua potable.

DI-453/2008-3
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
Denuncia que debido a la demora en la expedición del certificado de fallecimiento de su hermano han pasado 48 horas desde su fallecimiento hasta su entierro.

DI-702/2008-4
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

Presentó en tiempo y forma solicitud de ayudas de acción social para funcionarios docentes, a través de correo certificado y en Educación no tienen constancia de la entrega.

DI-1040/2008-10
AYUNTAMIENTO DE ALFORQUE
Expone los problemas que tiene con una casa que compró en Alforque.

DI-1070/2008-2
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
Solicita la retirada de un andamio que lleva 10 años en la calle Jussepe Martínez.

DI-1237/2008-6
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Solicita que la Sanidad Pública le costee un tratamiento que necesita su hija y el Inspector del Salud le ha adelantado verbalmente que le van a denegar su pretensión.

DI-1301/2008-5
AYUNTAMIENTO DE BORJA
Solicita que el Ayuntamiento de Borja rebaje la acera de su casa e instale algún sistema para impedir que aparquen los coches allí, ya que es usuario de silla de ruedas y tiene problemas de acceso a su vivienda.

DI-1387/2008-5
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA
Su esposa sufre Parkinson y solicitó el reconocimiento de las ayudas de la Ley de Dependencia en octubre sin que hasta la fecha le hayan concedido ninguna prestación.

DI-1449/2008-4
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Disconforme con la valoración de los méritos que le han otorgado en la convocatoria de unas plazas de celador del Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución.

DI-1450/2008-5
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA
Le reconocieron a su madre una ayuda por la Ley de Dependencia que no le notificaron. Su madre falleció y solicita que se haga efectiva la prestación reconocida.

DI-1481/2008-10
AYUNTAMIENTO DE BELCHITE
Es propietaria de una nave en Belchite en una unidad del planeamiento urbano que se encuentra suspendida desde hace 9 años, por lo que no le conceden licencia ni puede alquilar ni vender.

DI-1489/2008-6
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA
Disconforme con la respuesta de la Diputación General de Aragón frente a las quejas presentadas por la

falta de atención y cuidados a su madre en la residencia de ancianos «Euro-residencias».

DI-1564/2008-7

AYUNTAMIENTO DE CASPE

Posee una explotación de cerdos que han decidido dejar y arrendarla a otra persona, pero el Ayuntamiento de Mazaleón no les permite el cambio de negocio

DI-1592/2008-9

AYUNTAMIENTO DE MUEL

Denuncia que una finca de su propiedad en Muel sufrió desperfectos por las obras del polígono industrial y nadie se hace responsable.

DI-1626/2008-9

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Lleva más de dos años en lista de espera para ser intervenida de obesidad mórbida.

DI-1684/2008-9

AYUNTAMIENTO DE MUEL

El Ayuntamiento de Muel ha realizado unas obras para la construcción de un polígono industrial. Se han ocupado unas fincas para realizar allí los desguaces. Ha mandado diversos escritos al Ayuntamiento y a la empresa constructora, pero nadie le reembolsa los daños causados en su parcela.

DI-1685/2008-9

AYUNTAMIENTO DE MUEL

El Ayuntamiento de Muel ha realizado unas obras para la construcción de un polígono y les han cogido parte de un terreno suyo.

DI-1746/2008-10

AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE LA SELVA

Portavoz del PAR en el Ayuntamiento de Alcalá de la Selva denuncia la falta total de actividad municipal y el no cumplir y ejecutar el Recordatorio de Deberes Legales que planteó esta Institución en el expediente 1046/05-10.

DI-1769/2008-2

AYUNTAMIENTO DE ALBARRACÍN

Solicita que sea retirada y sellada una escombrera en Albarracín casi en pleno casco histórico.

DI-1771/2008-2

DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE

Disconforme con que una empresa de gestión de residuos utilice el logotipo del Gobierno de Aragón.

DI-1829/2008-1

COMARCA DE VALDEJALÓN

Tiene un hijo discapacitado de 21 años. Quiere llevarlo a ADISPAZ, a la Almunia, pero no tiene transporte, por lo que su mujer tendría que llevarlo en autobús a la ida y él recogerlo en su coche, ya que no hay autobús de vuelta. Ha solicitado ayuda de transporte a la Comarca de Valdejalón.

DI-1851/2008-10

AYUNTAMIENTO DE ALCAÑIZ

Se abre de oficio en relación con la supresión de barreras arquitectónicas por el Ayuntamiento de Alcañiz y la Comarca del Bajo Aragón.

DI-1854/2008-9

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Solicita que en el Centro de Salud de Santa Isabel se amplíe el horario para dar material a los diabéticos.

DI-1885/2008-7

COMARCA DE TARAZONA Y EL MONCAYO

Denuncia diversas irregularidades en la adquisición de una pista de hielo en la Comarca de Tarazona y el Moncayo.

DI-1899/2008-2

DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE

Denuncia el impacto ambiental de una cantera en Abanto.

DI-1957/2008-5

AYUNTAMIENTO DE BORJA

Reclamó al Ayuntamiento de Borja una cantidad de dinero por un corte de agua que afectó a su propiedad.

DI-8/2009-6

DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

Su hijo se encuentra interno en el centro «Prisma» y solicita que se le subvencione parte del tratamiento ya que es muy costoso.

DI-15/2009-11

DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS, URBANISMO Y TRANSPORTES

Propietaria de una VPO denuncia la existencia de un bordillo en las terrazas de su casa que le impide salir, ya que va en silla de ruedas.

DI-34/2009-10

AYUNTAMIENTO DE MORA DE RUBIELOS

Solicita que se investigue un posible delito ecológico y urbanístico en Mora de Rubielos.

DI-88/2009-7

AYUNTAMIENTO DE TORRE DE ARCAS

Realizó unos trabajos para el Ayuntamiento de Torre de Arcas que no ha cobrado en su totalidad.

DI-197/2009-10

AYUNTAMIENTO DE HUESCA

Denuncia el mal estado del pavimento en el centro de Huesca.

DI-215/2009-2

AYUNTAMIENTO DE TERUEL

Denuncia las molestias por ruidos y vibraciones que provienen de un supermercado ubicado debajo de su casa.

DI-219/2009-5

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

A su madre se le ha reconocido la dependencia y, como recurso más idóneo, la asistencia a un centro de día, pero le han informado que al vivir su madre la mitad del año en Baena perdería ese derecho.

DI-295/2009-11
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
Denuncian el retraso en las obras de urbanización de Arcosur.

DI-312/2009-10
AYUNTAMIENTO DE ALCAÑIZ
Solicitó información al Ayuntamiento de Alcañiz sobre la legalidad del cerramiento que ha hecho un vecino de su terraza por lo cual se ve perjudicado, y no ha obtenido respuesta.

DI-340/2009-2
AYUNTAMIENTO DE MUEL
Disconforme con la instalación de un contenedor de reciclaje de papel en la puerta de su casa.

DI-360/2009-9
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Exponen la problemática del consumo de drogas en su territorio y solicitan diversas actuaciones para prevenirlo.

DI-384/2009-10
AYUNTAMIENTO DE ALTORRICÓN
Se queja de la falta de respuesta del Ayuntamiento de Altorricón a varios escritos presentados.

DI-415/2009-11
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
Denuncia el retraso en la construcción de una VPO en Arcosur.

DI-458/2009-1
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO
Su hijo se encuentra ingresado en el centro «Prisma» debido a los graves problemas mentales que padece, pero no pueden afrontar el gasto que supone.

DI-468/2009-10
AYUNTAMIENTO DE CALATAYUD
Solicita información sobre la situación legal de un cobertizo construido encima de su casa donde el propietario tiene gran cantidad de perros.

DI-483/2009-9
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE HUESCA
Expone que como consecuencia de unas obras de mejora de la carretera en San Juan de Plan la puerta de su casa ha quedado a pocos cm. de la vía con el peligro que supone.

DI-533/2009-1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA
Solicita poder ingresar a su hermano en alguna residencia pública ya que padece esquizofrenia y Alzheimer y no pueden ocuparse de él.

DI-589/2009-2
AYUNTAMIENTO DE ALCAÑIZ
Expone los problemas de ruido que tienen sus padres en su vivienda causados por una iglesia evangelista que hay en los bajos del edificio.

DI-777/2009-10
AYUNTAMIENTO DE BORJA
Denunciaron ante el Ayuntamiento de Borja la actuación ilegal de un vecino que ha ocupado parte de la vía pública para hacer un pequeño jardín, y les han contestado que no hay ninguna irregularidad.

DI-786/2009-5
AYUNTAMIENTO DE BORJA
Se acometieron unas obras de renovación de alcantarillado en Borja tras una sugerencia de esta Institución, pero no se realizaron en todas las calles afectadas por lo que siguen teniendo filtraciones en sus viviendas.

DI-803/2009-11
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
Expone los problemas que hay con la urbanización de Arcosur.

DI-814/2009-5
AYUNTAMIENTO DE LUNA
Denuncia irregularidades en el procedimiento para la contratación de la gestión del servicio de suministro de agua en Luna.

DI-868/2009-1
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA
A su madre se le reconoció un grado de dependencia pero todavía no ha recibido ninguna prestación.

DI-1055/2009-7
AYUNTAMIENTO DE JACA
Disconforme con la tasa de agua por riego de jardín que está cobrando el Ayuntamiento de Jaca a los vecinos que no están empadronados

DI-1098/2009-10
AYUNTAMIENTO DE AGUARÓN
El Ayuntamiento de Aguarón le deniega la apertura de una puerta en su casa para que pueda salir su madre minusválida.

DI-1126/2009-10
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
Representa a la comunidad de propietarios de la C/ Teodora Lamadrid, 38-40-42, que presentaron una denuncia al Ayuntamiento de Zaragoza para que estudiase la legalidad de una edificación y desde 2008 no han tenido respuesta.

DI-1173/2009-10
AYUNTAMIENTO DE NONASPE
Posee una casa en Nonaspe y el vecino de al lado comenzó unas obras hace 5 años y no ha terminado todavía, con molestias varias que originan las mismas. Solicitó en septiembre de 2008 un escrito al Ayuntamiento y al Juzgado de Paz y no le han contestado.

DI-1288/2009-11
AYUNTAMIENTO DE ARANDA DE MONCAYO
Denuncia falta de respuesta del Ayuntamiento de Aranda de Moncayo.

DI-1322/2009-10

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Tiene un EROSKI en los bajos de su vivienda sin la preceptiva licencia de apertura, del que están sopor-tando muchas molestias, y solicitan información para saber a qué organismos se tienen que dirigir para que comprueben que no cumplen la legalidad.

DI-1522/2009-7

AYUNTAMIENTO DE UTEBO

El Ayuntamiento de Utebo le ha embargado por impago de IBI de 2002 de un piso que en esa fecha no era de su propiedad.

DI-1811/2009-1

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES Y FA-MILIA

Se abre de oficio motivado por la posible falta de plazas en centros específicos para menores con disca-pacidad.

CAPÍTULO III

Relaciones institucionales

1. DIFUSIÓN DEL DERECHO ARAGONÉS

Decimonovenos Encuentros del Foro de De-recho Aragonés.— El 8 de octubre de 2009 se firmó por la Institución de El Justicia de Aragón, el Tribunal Superior de Justicia de Aragón, la Academia Aragonesa de Jurisprudencia y Legislación, la Facultad de Dere-cho de la Universidad de Zaragoza, el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza, el Ilustre Colegio de Abogados de Huesca, el Ilustre Colegio de Aboga-dos de Teruel, el Ilustre Colegio Notarial de Aragón, los Registradores de la Propiedad y Mercantiles de Aragón y el Ilustre Colegio de Procuradores de Zaragoza, el convenio de colaboración para la celebración de los «Decimonovenos Encuentros del Foro de Derecho Ara-gonés», con el siguiente programa de ponencias:

— Día 3 de noviembre de 2009 en Zaragoza: *Diez años de la Ley de Sucesiones por Causa de Muerte*, por D. José María Navarro Viñuales, D. Fernando Zu-biri de Salinas y D. Manuel Guedea Martín.

— Día 10 de noviembre de 2009 en Zaragoza: *Concurso de acreedores y consorcio conyugal*, por D.ª María Ángeles Parra Lucán, D. Fernando Curiel Lorente y D. Juan Francisco Herrero Perezagua.

— Día 17 de noviembre de 2009 en Zaragoza: *Transmisión de la vivienda protegida*, por D. José Luis Castellano Prats, D. Juan Pardo Defez y D. Francisco Curiel Lorente.

— Día 24 de noviembre de 2009 en Teruel: *Cues-tiones prácticas para Juristas sobre la Ley de Urbanis-mo de Aragón*, por D. José Bermejo Vera, D. Juan Carlos Zapata Híjar y D. José Rubio Pérez.

El Justicia asistió a las sesiones de todas las Ponencias. Se editarán las Actas con el contenido de dichas Ponencias.

2. DIFUSIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL JUSTICIA

2.1. CONFERENCIAS: TOTAL 19

- 15-01-09 Conferencia a los alumnos del Colegio Salesianos de la Almunia (Zaragoza).
- 16-02-09 Conferencia sobre El Justicia dirigida a los alumnos de 5º y 6º de primaria del Colegio Público «Ana Mayayo».
- 02-04-09 Participa en la Mesa Redonda «Infancia y Pantallas» organizada por ATRA en el Centro Cultural Duquesa de Villahermosa de IberCaja Huesca.
- 13-04-09 Conferencia a los alumnos del I.E.S. «Pe-dro Laín Entralgo» en Híjar.
- 27-04-09 Conferencia «Jóvenes y Padres del Mun-do Rural» en la Casa de la Cultura de Benasque.
- 28-04-09 Conferencia a los alumnos en el Colegio de Secundaria C.E.S. Valle de Benasque.
- 04-05-09 Conferencia «Alternativas en la solución de conflictos» en el Banco Mundial en Washington.
- 11-05-09 Conferencia sobre «Ética en Política» or-ganizada por Club Rotary en Huesca.
- 02-06-09 Conferencia sobre la Prevención de Con-flictos, en las Jornadas organizadas por la Organización para la Seguridad y Co-operación en Europa (OSCE), en Skopje (Macedonia).
- 29-06-09 Charla-Coloquio sobre discapacidad Intelectual organizada por la Fundación Virgen del Pueyo en el Salón de Actos de la Casa de la Iglesia de Zaragoza.
- 16-10-09 Conferencia-coloquio «El funcionamiento de los Defensores del Pueblo en la Unión Europea», en la Sede del Defensor del Menor de Madrid, en la jornada organi-zada con motivo de la visita de la delegación rusa Ombudsman de Perm-Krai.
- 22-10-09 Conferencia-coloquio «Alternativas en la solución de conflictos: mediación y arbi-traje. El papel como mediador del Defensor del Pueblo» con motivo de la visita de la delegación rusa de Ombudsman de Perm-Krai y de la delegación del Banco Mundial de Washington a Zaragoza.
- 04-11-09 Imparte ponencia sobre malos tratos a mayores, dentro de las «Jornadas de Pre-vencción y actuación sobre malos tratos a mayores Coapema» (Consejo Aragonés de las Personas Mayores) en la Casa Amparo de Zaragoza.

18-11-09	Conferencia «Jóvenes, alcohol y problemas vecinales con los locales de ocio juvenil» en las Jornadas de Asociaciones de Vecinos de «S. Fernando» en el Salón Cultural de la CAI de Teruel.	18-05-09	40 alumnos de Primaria del Colegio Público El Justicia de Aragón de Alcorisa (Teruel).
19-11-09	Conferencia «Características generales del derecho foral aragonés» en el Curso de Derecho foral Aragonés. UNED de Calatayud.	09-06-09	45 alumnos del Centro de Educación de Personas Adultas Gómez Lafuente de Zaragoza.
26-11-09	Conferencia en el Master Universitario en Protección Internacional de Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá de Henares en la sede del Defensor del Pueblo de Madrid.	05-11-09	25 alumnos de 6º de Primaria del Colegio Condes de Aragón de Zaragoza.
01-12-09	Conferencia sobre el Derecho Aragonés en el Foro Jurídico de Cantabria dentro del Ciclo de los Defensores del Pueblo de las Comunidades Autónomas.	09-11-09	25 alumnos de 2º de Bachillerato del Instituto de Educación Secundaria Río Arba de Tauste (Zaragoza).
15-12-09	Conferencia sobre «Justicia y Ciudadanía Europea en el Tratado de Lisboa», organizadas por el Consejo General del Poder Judicial y el Consejo General de la Abogacía Española.	12-11-09	25 alumnos de 6º de Primaria del Colegio Condes de Aragón de Zaragoza.
17-12-09	Conferencia sobre la Institución del Justicia en la Asociación de Consumidores y Usuarios Santa Lucía de Ayerbe.	17-11-09	40 alumnos de 3º de ESO del Instituto de Educación Secundaria Hermanos Argensola de Barbastro (Huesca).
		19-11-09	40 alumnos de 3º de ESO del Instituto de Educación Secundaria Hermanos Argensola de Barbastro (Huesca).
		03-12-09	30 alumnos de 3º de ESO del Instituto de Educación Secundaria Ramón y Cajal de Zaragoza.
		14-12-09	30 adultos matriculados en cursos de la Universidad Popular de Zaragoza.
		15-12-09	30 adultos matriculados en cursos de la Universidad Popular de Zaragoza.
		17-12-09	35 alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio y Grado Superior del Instituto de Educación Secundaria Gallicum de Zuera.

2.2. VISITAS A LA SEDE EN ZARAGOZA

En el marco de actividades conducentes a la divulgación del funcionamiento de la Institución y de sus antecedentes históricos entre la población aragonesa, se han venido desarrollando como en años anteriores, visitas a la sede de la Institución, de escolares y de otros colectivos.

Visitas: 16 grupos con un total de 500 personas.
Relación Cronológica:

17-02-09	25 alumnos de 4º de ESO del Instituto de Educación Secundaria Emilio Gimeno de Calatayud (Zaragoza).
24-02-09	25 alumnos de 4º de ESO del Instituto de Educación Secundaria Emilio Gimeno de Calatayud (Zaragoza).
26-02-09	20 adultos matriculados en cursos de la Universidad Popular de Zaragoza.
21-04-09	45 alumnos de 6º de Primaria del Colegio de Educación Infantil y Primaria Calixto Ariño de Zaragoza.
14-05-09	20 alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio del Instituto de Educación Secundaria de Fuentes de Ebro (Zaragoza).

2.3. OTRAS INICIATIVAS DE DIFUSIÓN

«Te pone voz» es el mensaje central de una campaña de publicidad que la Institución del Justicia puso en marcha en 2009 para transmitir a la sociedad aragonesa cuál es la principal función de la Institución. El mensaje completo reza «El Justicia de Aragón TE PONE VOZ si tienes problemas con la Administración» y se tradujo en anuncios insertados en todos los periódicos aragoneses con motivo de la festividad de San Jorge. Ciertamente, una única inserción limitada a un tipo de medio, en este caso, prensa escrita, no se ajusta al concepto de campaña de publicidad como tal, de ahí que el mensaje y su traducción gráfica tengan vocación de continuidad, lo cual tampoco es habitual en las campañas que hacen y mueren en una fecha determinada. Por tanto esta campaña «*sui generis*» seguirá sirviendo a los fines de difusión de la Institución del Justicia en 2010.

La voluntad del Justicia de Aragón de acercar la Institución a los estudiantes aragoneses, se alió en 2009 con las nuevas tecnologías y así, el tradicional concurso escolar de pintura dio paso a un concurso de micro-cortos dirigido a alumnos de centros docentes

aragoneses de Secundaria Bachillerato y FP. Las bases exigen que los trabajos tuvieran una duración máxima de un minuto; se realizarán por grupos de hasta tres alumnos y reflejarán una queja relacionada con la actividad del Justicia de Aragón. Asimismo, indicaban que se valoraría el conocimiento del Justicia de Aragón, la creatividad en el planteamiento y la originalidad en la realización. El corto ganador, obra de Jorge Magallón, Daniel Campos y Alberto Bellido, estudiantes de 4º ESO del I.E.S. Luis Buñuel de Zaragoza, reflejaba la insuficiencia de plazas para cursar enseñanzas de música en la Comunidad Autónoma, presentaba un guión bien estructurado, donde la imagen primaba sobre la palabra, e incluía temas musicales interpretados por los propios alumnos. Se puede ver en la web del Justicia de Aragón www.eljusticiadearagon.es.

Respecto a la presencia del Justicia de Aragón en medios de comunicación de Aragón, por sexto año consecutivo, el titular de la Institución ha sido entrevistado una vez al mes en el programa diario de Radio Huesca «Hoy por hoy Huesca», en lo que suman ya un total de 63 intervenciones que, en la mayoría de las ocasiones, incluyen las preguntas en directo de los oyentes. Con la misma vocación de divulgar la actividad diaria de la Institución, así como los aspectos más prácticos del Derecho Aragonés, el Justicia asistió, también con una periodicidad mensual, a las emisoras COPE Zaragoza y Punto Radio. Durante 2009, la presencia del Justicia ha sido habitual en Aragón Radio, tanto en el programa «Cada día Más», donde aproximadamente una vez al mes el titular de la institución intervino en una tertulia de carácter jurídico, como en el programa «Esta es la nuestra» que en repetidas ocasiones ha invitado al Justicia para hacer balance de la actividad cotidiana de la Institución con un claro propósito de servicio público. Por primera vez, en 2009 esta emisora en colaboración con el Justicia de Aragón, programó un concurso sobre el derecho aragonés con preguntas a los oyentes y, como premio, un lote de libros editado por el Justicia de Aragón. Dado la apreciable acogida que ha tenido esta iniciativa, se prevé su continuidad en 2010.

En los medios escritos, la presencia del Justicia de Aragón se ciñe fundamentalmente a las noticias sobre la actividad de la Institución. A lo largo de 2009, se han publicado un total de 367 noticias, prácticamente la misma cifra que el año anterior. En este punto, la principal fuente de información para los medios es la página web institucional y, en concreto, el apartado Sugerencias y Recomendaciones, dónde en 2009 se publicaron 185 documentos y en total, se pueden consultar 1268

En este sentido, la web continúa siendo uno de los principales canales de comunicación con la sociedad por un doble motivo: permite la presentación de quejas y consultas a los ciudadanos, y en un plano más general, informa de la actividad de la Institución en todas sus facetas: Sugerencias y Recomendaciones, edición y publicación de libros e informes, actividad del Justicia, etc.

El 2009, se presentaron por esta vía un total de 688 quejas y, en términos generales, la web institucional del Justicia recibió en el año 2009 un total de 168.470 visitas una cifra muy similar a la del año anterior.

Respecto a las publicaciones divulgativas en las que participa el Justicia o edita directamente, destacamos dos: el Manual de Autoprotección dirigido a las mujeres víctimas de malos tratos en su relación de pareja y la revista Actualidad del Derecho Aragonés. Respecto a la primera, dada la buena acogida de la edición de 2007 y el hecho de que la violencia en la relación de pareja es una realidad muy preocupante frente a la cual las Administraciones no pueden bajar la guardia, en 2009 editamos 3.000 nuevos ejemplares que se distribuyeron entre diferentes organismos y asociaciones de la Comunidad Autónoma en su mayoría de carácter sanitario o asistencial y en las oficinas del Justicia de Zaragoza, Huesca y Teruel.

La revista «Actualidad del Derecho Aragonés» es una iniciativa conjunta de la Dirección General de Desarrollo Estatutario del Gobierno de Aragón, la Asociación de Letrados de la Comunidad Autónoma, la Facultad de Derecho, el Colegio de Graduados Sociales de Aragón y el Justicia. Podemos decir que el año 2009, ha sido el de su consolidación, habiéndose alcanzado el quinto número con una buena acogida por parte de las profesiones jurídicas a las que va dirigida. La participación concreta de la Institución consiste en la aportación de varias Sugerencias y Recomendaciones, así como las noticias jurídicas generadas por el Justiciazgo.

En otro orden de cosas, la difusión de la Institución se extiende fuera de las fronteras de la Comunidad Autónoma. En el ámbito nacional, y junto a la participación del Justicia en diversos foros de la cual se da cuenta detallada en el otros apartados de esta introducción, destaca su presencia como profesor invitado en el Master sobre Derechos Humanos que imparte la Universidad de Alcalá de Henares, en convenio con el Defensor del Pueblo de España. Las sesiones docentes versaron sobre la actividad de la Institución del Justicia y los informes especiales elaborados por la Institución.

La difusión del Justicia en el ámbito internacional tuvo en 2009 como principal actuación la acogida en Zaragoza de una delegación rusa de juristas y profesionales del campo de los Derechos Humanos. El grupo de trabajo estuvo encabezado por Tatyana Margolina, Vicepresidenta de la Asociación de Defensores del Pueblo de Rusia y apoyado por el Banco Mundial, institución que organizó y financió el viaje dentro de un programa para el desarrollo de las Instituciones de Defensores en Rusia y la mejora de la administración local y de Justicia.

Finalmente, merece una mención en este apartado la campaña ahorro energético puesto en marcha en 2009 por la Institución, desde el Área de Medio Ambiente con el fin de promover el ahorro de los recursos naturales que, debidamente transformados, son elementos de uso común en nuestro trabajo cotidiano. Las propuestas de ahorro formuladas por los propios trabajadores se enmarcan en los siguientes apartados: papel, material de oficina, consumibles informáticos, agua, energía eléctrica, consumo telefónico y otros recursos.

3. OTRAS ACTIVIDADES DEL JUSTICIA

- | | | | |
|----------|---|----------|--|
| 12-01-09 | Asiste al Seminario «La igualdad de trato de oportunidades y Tercer Sector», organizado por la Fundación Secretariado Gitano y la Fundación Luis Vives. Zaragoza. | 11-03-09 | Recibe la visita del Presidente de la Federación Cristiana de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos de Aragón para presentar la Declaración de Zaragoza 2008 por la Educación. |
| 16-01-09 | Presentación en la Sede de la Institución del informe «La valoración del riesgo de violencia de género: del modelo forense al modelo de intervención. Estudio en Aragón. Especial referencia a la inmigración». | 15-03-09 | Clausura el VII Encuentro Nacional de Delegados Tutelares. |
| 17-01-09 | Asiste en Huesca a la Entrega de galardones de Altoaragoneses 2008. | 16-03-09 | Asiste al los actos de Conmemoración del Centenario del Centro Aragonés de Barcelona. |
| 20-01-09 | Asiste al acto Homenaje a Miguel Fleta en el Teatro Principal. Zaragoza. | 23-03-09 | Asiste a la entrega del Premio Proyecto Hombre a la Solidaridad. |
| 21-01-09 | Asiste en Madrid a la entrega de la Insignia de la Orden Nacional de la Legión de Honor a D. Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo de España. | 25-03-09 | Asiste a la segunda edición del Premio «Delegación del Gobierno en Aragón a las buenas Prácticas por la convivencia juvenil». |
| 26-01-09 | Recibe la visita de la Asociación Aragonesa de Entidades Locales (ASAE) para presentar el proyecto sobre violencia juvenil en Europa. | 31-03-09 | Asiste al «Premio de Derechos Humanos Rey de España» en la Universidad de Alcalá de Henares. |
| 05-02-09 | Visita a la Sede de la Fundación Picalral. Zaragoza. | 1-04-09 | Presentación de la Memoria Anual Centro de Solidaridad de Zaragoza (Proyecto Hombre) en la Sede de la Institución. |
| 12-02-09 | Asiste a la Inauguración del nuevo Centro de Atención a Personas con Discapacidad de la Fundación Virgen del Pueyo en Villamayor de Gállego. | 2-04-09 | Interviene en la Mesa Redonda «Niños y adolescentes ante las Pantallas», Organizada por ATRA, (Asociación de Telespectadores y Radioyentes de Aragón) en el Centro Cultural Duquesa de Villahermosa de Huesca. |
| 13-02-09 | Asiste a los actos con motivo de la festividad de San Raimundo de Peñafort, Patrón de la Facultad de Derecho. | 13-04-09 | Asiste a la entrega de la medalla de «Defensor de Zaragoza» a D. ^ª María Teresa Fernández de la Vega en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Zaragoza. |
| 15-02-09 | Asiste a la lectura del Manifiesto del Día Internacional del Niño con Cáncer. | 21-04-09 | Asiste al Acto Institucional del Gobierno de Aragón de Huesca, con motivo de la Festividad de San Jorge. |
| 20-02-09 | Asiste a la entrega de la Medalla al Mérito en el Trabajo a M. ^ª José Cabrera en la Delegación del Gobierno. | 22-04-09 | Participa en la Lectura Encadenada del Día del Libro en el Paraninfo de la Universidad de Zaragoza. |
| 24-02-09 | Asiste a la Conferencia impartida por S.E.R. Mons. Manuel Monteiro de Castro, Nuncio Apostólico en España sobre «El Derecho en La Iglesia» en el Palacio de Congresos de Huesca. | 23-04-09 | Participa en la confección de la bandera floral organizado por la Asociación de Empresarios Floristas de Aragón en el Monumento al Justicia con motivo de la festividad de San Jorge. |
| 03-03-09 | Asiste a la Conferencia «Las relaciones entre la Unión Europea y los Estados Unidos de América» impartida por Carlos Westendorp y Cabeza, dentro del XXVII Curso sobre la Unión Europea de la Institución Fernando el Católico. | 23-04-09 | Asiste al acto Institucional del Gobierno de Aragón y entrega de premios y distinciones con motivo del Día de Aragón. |

- 23-04-09 Participa en la Segunda Edición de las lecturas en aragonés, organizado por la Asociación Cultural «Bente d'Abiento» en la Plaza de España de Zaragoza.
- 29-04-09 Clausura el Congreso Nacional «Derecho y Discapacidad» en el Aula Magna de la Facultad de Derecho.
- 30-04-09 Hace entrega del Título de Embajador de la Ciudad de Zaragoza al Grupo La Zaragozana en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Zaragoza.
- 15-05-09 Asiste a los Actos Conmemorativos del Quincuagésimo Aniversario del Hospital General de la Defensa en Zaragoza.
- 15-05-09 Asiste a la Graduación de la primera promoción de licenciados de la Universidad San Jorge.
- 17-05-09 Asiste a los Actos de S. Juan Evangelista, patrono del Colegio Notarial y de Registradores de la Propiedad de Zaragoza.
- 20-05-09 Inaugura las XI Jornadas de Documentación FESABID en la Sala Mozart del Auditorio de Zaragoza.
- 20-05-09 Asiste a la presentación del libro «Aragón nacionalidad Histórica La declaración del Estatuto 2007, su fundamento y sus efectos constitucionales» en el Edificio Pignatelli.
- 22-05-09 Asiste a los actos de celebración con motivo de la festividad de San Ivo, patrón del Colegio de Abogados de Zaragoza.
- 28-05-09 Asiste a la inauguración de la IV Muestra de Pintores Aragoneses en el Palacio de la Antigua Capitanía General de Aragón.
- 05-06-09 Asiste a los actos con motivo de la festividad de Nuestra Sra. Del Portillo, patrona de la Policía Local de Zaragoza.
- 10-06-09 Clausura el Curso de Derecho Aragonés en la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza.
- 10-06-09 Asiste a la Entrega de premios Aragoneses del Año en la Sala Mozart del Auditorio de Zaragoza.
- 11-06-09 Visita las Instalaciones del Centro Ocupacional Francisco Ferrer de Disminuidos Físicos de Aragón.
- 18-06-09 Entrega de Galardones en la III Gala Para Empresas «En Primera Persona», organizado por la Fundación Down de Zaragoza.
- 21-06-09 Asiste a los actos de conmemoración de San Juan Bautista en el Monasterio Viejo de San Juan de la Peña.
- 24-06-09 Asiste a la entrega de la Medalla de Defensor de Zaragoza al Presidente de Aragón, Excmo. Sr. D. Marcelino Iglesias Ricou en el Ayuntamiento de Zaragoza.
- 01-07-09 Asiste a la sesión informativa sobre el futuro Plan Integral de Seguridad Vial en el edificio Pignatelli.
- 01-07-09 Asiste a la entrega de diplomas de la segunda edición del «Premio Delegación del Gobierno» a las buenas prácticas por la convivencia juvenil.
- 03-07-09 Asiste a la entrega de Medallas de Oro de Santa Isabel de Aragón en la Real Capilla de Santa Isabel.
- 07-07-09 Asiste a la entrega de Reales Despachos en la Academia General Militar.
- 14-07-09 Asiste a los actos de celebración del 50 Aniversario de la Dirección General de Tráfico y de la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil en la Delegación del Gobierno.
- 25-07-09 Asiste a la Presentación del libro «La Iglesia de Santiago», en la Iglesia de Santiago de Albarracín.
- 28-07-09 Visita Centro los centros de ATADES en Barbastro, Monzón y Huesca.
- 10-08-09 Asiste a los actos oficiales con motivo de la Festividad de San Lorenzo en Huesca.
- 02-09-09 Visita zonas afectadas por los incendios en Aliaga, Ejulve y Cañizar del Olivar.
- 06-09-09 Asiste a la Inauguración del nuevo circuito Motorland Aragón en Alcañiz.
- 12-09-09 Asiste como Mantenedor a los actos oficiales de las fiestas de Orihuela del Tremedal.
- 15-09-09 Inauguración del Curso Escolar 2009-2010 y de la Cátedra «Miguel de Cervantes de las Armas y las Letras» en el Salón de Actos de la Academia General Militar.

- | | | | |
|----------|---|-------------|--|
| 16-09-09 | Clausura la Jornada de puertas abiertas de la Federación Aragonesa de Barrios en la Asociación de Vecinos Tío Jorge-Arrabal. | 12-11-09 | Presenta el libro «Aragón: Luces y sombras de su historia» de Enrique Solano en la Sede de la Institución. |
| 17-09-09 | Asiste al Debate sobre el estado de la Comunidad Autónoma en las Cortes de Aragón. | 15-11-09 | Asiste a la concentración STOP Accidentes en la Plaza del Pilar. |
| 22-09-09 | Participa en la entrega de premios AFEDAZ en la Sala de la Corona del Edificio Pignatelli. | 25-11-09 | Participa en el acto del 20 Aniversario de la Convención de los derechos de los niños en el Colegio de Abogados de Zaragoza. |
| 24-09-09 | Asiste a la VI Edición de los Premios Heraldos. | 27-11-09 | Asiste al acto de entrega de Grandes Cruces y Encomiendas de la Real Orden de Reconocimiento Civil a las Víctimas del Terrorismo en la Sede de la Delegación del Gobierno. |
| 28-09-09 | Entrega el premio «Humanidad en el deporte, Premio Benito Escriche» a la asociación deportiva Peña Guara dentro de los Premios Anuales al Deporte Aragonés de Radio Intereconomía. | 30-11-09 | Clausura el Curso Jueces On-line en el Aula Magna de la Facultad de Derecho. |
| 30-09-09 | Asiste a la Inauguración de las III Jornadas sobre los Estatutos de Autonomía en la Sede del Gobierno de Aragón. | 30-11-09 | Asiste a la entrega de premios Basilio Paraíso y Medalla de Empresas Centenarias. |
| 01-10-09 | Recibe el premio ASAPME (Asociación Aragonesa Pro Salud Mental), con motivo del 25 aniversario de la entidad, como reconocimiento al apoyo que presta a la integración de las personas con enfermedad mental. | 04-12-09 | Asiste al acto Institucional con motivo del XXXI Aniversario de la Constitución Española en la Sede de la Delegación del Gobierno. |
| 02-10-09 | Asiste a los actos con motivo del Día de la Policía en la Sede de la Delegación del Gobierno en Aragón. | 04-12-09 | Acto Institucional con motivo del XXXI Aniversario de la Constitución Española en las Cortes de Aragón. |
| 06-10-09 | Asiste a la apertura del curso 2009-2010 de la Universidad San Jorge. | 09-12-09 | Inaugura las Séptimas Jornadas Constitucionales organizadas por la Institución y la Facultad de Derecho de Zaragoza. |
| 07-10-09 | Asiste a la recepción con motivo de la Apertura del Año Judicial 09 en el Palacio de los Condes de Morata. | 10-12-09 | Asiste al XI Concierto de Navidad a Beneficio de la Santa y Real Hermandad de Nuestra Señora del Refugio y la Piedad de Zaragoza. |
| 10-10-09 | Asiste a los actos con motivo de la festividad de la Virgen del Pilar, patrona de la Guardia Civil.
Le imponen la medalla de la Cruz de Plata de la Guardia Civil. | 11-12-09 | Asiste a la Inauguración del Monolito homenaje a las Víctimas del atentado de la Casa Cuartel de la Avda. de Cataluña en la Plaza «Parque de la Esperanza». |
| 10-10-09 | Asiste a la Entrega de Distinciones de la Ciudad de Zaragoza en el Salón de Plenos del Ayuntamiento. | 14/15-12-09 | Asiste a las Jornadas «Justicia y Ciudadanía Europea en el Tratado de Lisboa», organizadas por el Consejo General del Poder Judicial y el Consejo General de la Abogacía Española. |
| 12-10-09 | Asiste al los actos en Teruel, con motivo de la Festividad de la Virgen del Pilar, Patrona de la Guardia Civil. | 16-12-09 | Es nombrado Socio de Honor de la asociación Bente d'Aviento en Zaragoza. |
| 23-10-09 | Asiste al acto conmemorativo del 25 Aniversario de la «Fundación Seminario de Investigación para la paz» en Zaragoza. | 18-12-09 | Ofrenda Floral al monumento al Justicia con motivo del 418 Aniversario de la Ejecución del Justicia de Aragón, Juan de Lanuza. |
| 11-11-09 | Asiste a la inauguración de las Jornadas «Análisis de las nuevas tendencias en adopción internacional» en la Sede del Gobierno de Aragón. | | |

18-12-09 Entrega de Premios a los ganadores del concurso de Micro-Cortos convocado por el Justicia de Aragón «Y tú de qué te quejas».

4. COMPARENCIAS EN LAS CORTES

— 10 de febrero de 2009, comparencia ante la Comisión de Peticiones y Derechos Humanos, para presentar el informe especial; «Estudio sobre las personas con capacidad intelectual límite».

— 7 de abril de 2009, comparencia ante la Comisión de Peticiones y Derechos Humanos, para presentar el informe especial; «Modelos de actuación en violencia de género. Estudio piloto en Aragón».

— 13 de junio de 2009, comparencia en el Pleno para presentar el Informe Anual del año 2008.

5. PUBLICACIONES

— Actas de los Decimotavos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, en el que se recoge las ponencias de las sesiones celebradas durante los martes del mes de noviembre del año 2008, sobre los temas siguientes:

«Fiscalidad de las Instituciones Aragonesas de Derecho Privado», cuyo ponente es Rafael Santacruz Blanco y cuyos coponentes son Manuel Guedea Martín y D. Javier Hernanz Alcaide.

«Derechos de la personalidad de los menores en Aragón», cuyo ponente es Carlos Sancho Casajús y cuyos coponentes son Carmen Gracia de Val y Carmen Bayod López.

«Usufructo vidual de dinero, fondos de inversión y participaciones en Sociedad», cuyo ponente es José Luis Merino Hernández y cuyos coponentes son María Biesa Hernández y Pablo Escudero Ranera.

«Aplicación del Derecho Civil a los extranjeros», cuyo ponente es Ignacio Martínez Lasierra y cuyos coponentes son Javier Pérez Milla y Montserrat Vicens Burgués.

— «Francisco de Goya y Lucientes: la figura de un genio en su linaje», cuyos autores son Guillermo Redondo Veintemillas, Fernando García-Mercadal y García-Loygorri, Javier Gómez de Olea y Bustinza, Iñaki Garrido Yerobi y Alberto Montaner Frutos. Incluye la reproducción de un despacho manuscrito confirmatorio de nobleza de 1831 referido a su hijo Francisco Javier y esposa.

— «Ordinaciones de la Cofradía de San Jorge y de la Real Maestranza de Caballería de Zaragoza (1505-1922)», edición facsímil.

— «Manual de Derecho Civil Aragonés (3ª Edición)», dirigida por Jesús Delgado Echeverría y coordinada por M.ª Angeles Parra Lucán.

— N.º 39 de la colección del Justicia, «Los Derechos Fundamentales y la Constitución y otros estudios sobre derechos humanos», cuyo autor es Lorenzo Martín-Retortillo Baquer.

— N.º 40 de la colección del Justicia, «La Capitanía General de Aragón (1711-1808)», cuyo autor es Juan Francisco Baltar Rodríguez.

— N.º 41 de la colección del Justicia, «Capitulaciones matrimoniales de la Jacetania (1441-1811)», cuyo autor es Manuel Gómez de Valenzuela.

— N.º 14 de Informes y Estudios, «Modelos de actuación en violencia de género. Estudio piloto en Aragón».

6. RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES

— Reunión con el Defensor del Pueblo de Navarra celebrada el 27 de enero, para tratar temas comunes.

— Asistencia a las Jornadas Conmemorativas del 25 aniversario de la creación de la Institución del Valor del Pueblo de Galicia, los días 22 y 23 de junio.

— XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo organizadas en Sevilla del 18 al 21 de octubre, por el Defensor del Pueblo Andaluz, que trataron sobre «La protección de los derechos de la ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías (TIC)».

— Asistencia a la Clausura del XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios el 30 de octubre, en el Edificio Paraninfo de Zaragoza.

— Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) celebrado en Madrid, los días 28 y 29 de octubre en el que se trataron diversos aspectos sobre derechos humanos, sus garantías y los Ombudsman.

— Visita de la Comisionada para los Derechos Humanos y Ombudsman de la región de Perm-Krai (Federación Rusa) a la sede de la Institución del Justicia, y celebración de jornadas de trabajo e intercambio de experiencias sobre funciones de las defensorías, celebradas el 21 y 22 de octubre.

SEGUNDA PARTE

ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS

CAPÍTULO I

Defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en el Estatuto de Autonomía

1. AGRICULTURA, GANADERÍA Y MONTES*

1.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	50	29	37	37	153
Expedientes archivados	19	24	36	37	116
Expedientes en trámite	31	5	1	0	37

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	10	9
ACEPTADAS	6	2
RECHAZADAS	1	1
SIN RESPUESTA	0	0
PENDIENTES RESPUESTA	3	3

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Recordatorio de Deberes Legales:		
CON ACUSE	0	2
SIN ACUSE	0	1

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
1424/2009	Ayuda por arranque de viñedo	Sugerencia
668/2009	Sanción por roturación de parcela en monte	Sugerencia
274/2009	Devolución del canon de labor	Sugerencia
1103/2009	Petición de información sin contestar	Sugerencia
6/2009	Disminución de la cuantía de la P.A.C.	Sugerencia
1959/2008	Obras de modernización de regadío	Sugerencia
389/2009	Turnos de riego y acceso a estatutos	Sugerencia
1564/2008	Arrendamiento de explotación ganadera	Sugerencia
363/2009	Solicitud de responsabilidad por vacunación	Sugerencia
668/2009	Parcela de monte dada en concentración	Sugerencia

1.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Los expedientes de queja han aumentado de 27 tramitados en el año 2008 a 50 en el año 2009. El número de expedientes se ha incrementado, principalmente, por las quejas presentadas por los agricultores afectados por la Concentración parcelaria de Lalueza, que no han quedado conformes con las fincas que en reemplazo a las aportadas les han sido adjudicadas.

1. AGRICULTURA

En agricultura, la mayoría de las quejas presentadas hacen referencia a los procesos de concentración parcelaria, funcionamiento de las comunidades de regantes, y sobre la aplicación de las ayudas de la Política Agraria Comunitaria.

1.1. CONCENTRACIONES PARCELARIAS

Sobre las concentraciones parcelarias en las quejas se plantean cuestiones principalmente sobre el procedimiento de clasificación y valoración de las tierras en los acuerdos que aprueban las bases provisionales y definitivas de la concentración. Las reclamaciones de los agricultores hacen referencia a su disconformidad con las fincas de reemplazo entregadas al considerar que éstas son de peor calidad que las aportadas a la concentración. Asimismo se plantean quejas relativas a cuestiones sobre la propiedad de las fincas aportadas a concentración, los cambios de titularidad de las fincas durante la concentración, y por la tardanza en terminar los accesos a la propiedad desde los nuevos caminos que se trazan.

Debemos reseñar la Sugerencia formulada al Departamento de Agricultura y Alimentación, en relación con la concentración parcelaria de Lalueza, para que se aumentara la coordinación con el Departamento de Medio Ambiente para cumplir los fines y principios de la Ley de Montes de Aragón en relación con los procedimientos de concentración parcelaria, de tal forma que los propietarios conozcan los derechos y obligaciones que tienen sobre las fincas que en reemplazo les son adjudicadas y puedan decidir lo que a su derecho convenga, se formuló Sugerencia en el anterior sentido al Departamento de Agricultura y Alimentación y al Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón.

1.2. POLÍTICA AGRARIA COMUNITARIA

Sobre la concesión de las ayudas de la Política Agraria Comunitaria, además de informar sobre los requisitos para su otorgamiento, principalmente, y como otros años, sobre el hecho de que la superficie declarada en la solicitud de ayudas debe coincidir con la superficie efectivamente sembrada, y no con la superficie que se declara en el padrón del Catastro de rústica o la del Registro de la Propiedad.

Habiéndose formulado Sugerencia al Departamento de Agricultura sobre la aplicación de los requisitos para la concesión de la ayuda por arranque de viñedo, y otra Sugerencia sobre el procedimiento seguido en un supuesto de sanción a un agricultor por no haber sembrado la superficie declarada en su solicitud.

1.3. OTROS SUPUESTOS

Otras cuestiones que se plantean por los agricultores a esta Institución hacen referencia al reparto de parcelas municipales para su cultivo y a las reclamaciones de los agricultores ante el Catastro sobre cuestiones de superficie de las parcelas agrarias, los linderos y su titularidad. Desde esta Institución se informa sobre el procedimiento de rectificación de la inscripción catastral señalado en la Ley del catastro Inmobiliario, y caso de advertir alguna irregularidad en la actuación del órgano de la Administración del Estado se remite el expediente al Defensor del Pueblo.

Asimismo, debemos reseñar la Sugerencia formulada al Ayuntamiento de Tauste en relación con la queja presentada por un agricultor que le cobraban el canon de labor de una tierras comunales adjudicadas a una comunidad de bienes de la que no formaba parte. Se sugirió al Ayuntamiento de Tauste que anulara los recibos y procediera a la devolución d lo indebidamente cobrado al no formar parte el agricultor de la comunidad titular de la adjudicación.

2. COMUNIDADES DE REGANTES

En relación con las comunidades de regantes, las quejas presentadas por sus partícipes hacen referencia al procedimiento de recaudación en vía de apremio de las deudas impagadas en período voluntario y las sanciones que imponen los Jurados de Riegos de las Comunidades de regantes y el cumplimiento de los principios constitucionales de derecho a la defensa y presunción de inocencia durante la tramitación del

procedimiento sancionador, así como a la falta de tramitación del correspondiente expediente administrativo ante una petición de responsabilidad patrimonial o una solicitud de información.

Las Comunidades de Regantes pueden exigir, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Aguas vigente, por la vía administrativa de apremio el importe de las deudas líquidas derivadas de un acto de naturaleza administrativa que deban abonar sus partícipes a la Comunidad; ello significa, que sin recabar el auxilio de la jurisdicción civil, el presidente de la Comunidad de regantes puede dictar la providencia de apremio, y tras las sucesivas fases de procedimiento, embargar bienes del patrimonio del miembro de la Comunidad deudor. Por ello, en las quejas presentadas por regantes por notificaciones de embargo de sus bienes, se les informa que si la Comunidad ha seguido el procedimiento del Reglamento de Recaudación, la actuación administrativa de la Comunidad se ajusta al Ordenamiento jurídico.

Y en relación con la falta de tramitación de expedientes administrativos a peticiones de los regantes, debe recordarse que las comunidades de regantes con corporaciones de derecho público, aunque sean de base asociativa privada, y que en cuanto actúan como Administración deben sujetar su proceder a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Habiéndose formulado por esta Institución dos Sugerencias: la primera a la Comunidad de Regantes de la Huerta de Ginel de Fuentes de Ebro, por la ocupación sin indemnización de un terreno agrícola para la instalación de una tubería de modernización del sistema de riego; y la segunda a la Comunidad de Regantes de María Magdalena de Mediana de Aragón, sobre la publicidad de los turnos de riego y la obligación de entregar copia de sus estatutos a los partícipes que lo soliciten.

3. GANADERIA Y MONTES

En ganadería debemos reseñar el expediente tramitado a instancia de un ganadero de ovino que perdió la mayor parte de su ganado al morir los animales tras la vacunación obligatoria de la lengua azul. Según el Departamento de Agricultura y Alimentación, las pruebas realizadas a los animales no concluían que su muerte hubiera sido debida a la campaña de vacunación, pero dadas las circunstancias del caso, desde esta Institución se formuló Sugerencia para que se analizaran e investigaran las causas y los efectos de la vacuna por la lengua azul y se estudiara la posibilidad de indemnizar los daños causados a las explotaciones agrarias que hayan comunicado las incidencias a la Administración tras la vacunación.

Y sobre montes, este año se ha formulado Sugerencia al Departamento de Medio Ambiente para procediera a comprobar en un expediente sancionador por roturar una parcela de monte público la existencia de culpabilidad en la conducta del agricultor.

2. ECONOMÍA Y HACIENDA*

2.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	100	112	104	95	411
Expedientes archivados	49	108	101	95	353
Expedientes en trámite	51	4	3	0	58

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	13	10
ACEPTADAS	7	2
RECHAZADAS	0	1
SIN RESPUESTA	0	4
PENDIENTES RESPUESTA	6	2

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	1	0
SIN ACUSE	0	1

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
1055/2009	Disconformidad con la Tasa de agua para riego de jardines	Sugerencia
1522/2009	Embargo de cuenta corriente por impago del IBI de una propiedad vendida	Sugerencia
1500/2008	Devolución de ingresos indebidos a la Diputación Provincial de Zaragoza	Sugerencia
1256/2009	Disconformidad con el recargo abonado en el IBI	Sugerencia
1483/2009	Gastos notariales de permuta entre Ayuntamiento y particular	Sugerencia
1876/2008	Disconformidad con el procedimiento de embargo por orden del Ayuntamiento de Ejea	Sugerencia
725/2009	Devolución de tasas municipales en aplicación de Convenio celebrado con Expoagua 2008	Sugerencia
2008/291	Retraso en el cobro de la Tasa de Basuras	Recordatorio
1087/2008	Adjudicación de obras municipales. Obligación de abstenerse	Sugerencia
1885/2008	Adjudicación directa de un contrato de suministro	Sugerencia
1369/2009	Petición de obras por núcleo de población	Sugerencia

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Índice de expedientes más significativos		
1001/ 2009	Solicitud de subvención al Ayuntamiento de Belchite	Sugerencia
88/ 2009	Retraso en el pago de obras a contratista	Sugerencia

2.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Aunque el número de quejas se ha reducido en la cantidad de nueve expedientes, la tendencia en esta materia, si nos fijamos en los años anteriores, es creciente en el número de quejas que se presentan, pues ya son tres años seguidos en los que el número de expedientes no baja de 100. Asimismo este año aumentado el número de resoluciones formuladas a la Administración al pasar de 10 a 13 resoluciones.

Al igual que otros años, no observamos desde esta Institución problemas que afecten a una generalidad de ciudadanos por el funcionamiento ordinario de las Administraciones Públicas, y en particular, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo de la D.G.A. Siendo las quejas presentadas por los ciudadanos relativas a los procedimientos seguidos por la Administración en la gestión, inspección y recaudación de los diferentes impuestos y tasas vigentes.

Debemos reseñar los dos Informes realizados por la Institución a raíz de la presentación de sendas quejas sobre el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas y sobre el Proyecto de Ley de Presupuestos en relación ambas quejas con la posible vulneración del Estatuto de Autonomía de Aragón.

El primer expediente dio lugar a la realización de un Informe por esta Institución sobre el Sistema Español de Financiación Autonómica y su relación con los Estatutos de Autonomía, y en particular con los artículos 108 y 107.5 del Estatuto de Aragón.

El segundo expediente de queja motivó la elaboración de un Informe por esta Institución sobre el Proyecto de Ley de Presupuestos Generales del Estado en relación con la Disposición Adicional Sexta y el artículo 109 del Estatuto de Autonomía de Aragón.

1. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS TRIBUTOS

La mayor parte de los expedientes de queja tramitados en esta materia de economía y hacienda se refieren a quejas que presentan los contribuyentes en relación con los procedimientos de gestión y de recaudación, tanto en periodo voluntario como en vía de apremio, de las cuotas de los impuestos, tasas, precios públicos y contribuciones especiales. Desde la Institución se informa y explica a los sujetos pasivos la actuación de la Administración en los supuestos en los que no se observa irregularidad que invalide el procedimiento seguido. Otras quejas presentadas hacen referencia a problemas de duplicidad de recibos, errores materiales y de titularidad, y en la mayoría de ellas, al tratarse de deficiencias fácilmente subsanables, el problema se resuelve con la mera solicitud de información. En otras quejas se ha informado al contribuyente que en los supuestos de tributos de cobro periódico, como por ejemplo las tasas o el IBI, al no ser necesario la notificación personal de la deuda tributaria a partir del segundo recibo, la Administración ante el impago

debe notificar el inicio del procedimiento de apremio y puede posteriormente embargar el dinero depositado en cuentas corrientes.

En el procedimiento recaudatorio por la vía de apremio, en el que el contribuyente muchas veces desconoce la existencia de la deuda, siendo su primera noticia de la existencia de la deuda la providencia de apremio. En este campo, se ha constatado la existencia de defectos en la notificación de la liquidación del tributo, lo que conllevaría la nulidad de la notificación de la providencia de apremio posterior. Esta situación ha motivado que se formulara Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza para que procediera a la anulación de un recargo de apremio al no haber notificado en el domicilio declarado en la liquidación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles por el contribuyente.

En el procedimiento de gestión, se presentan numerosas solicitudes de información en relación con los diferentes impuestos y el procedimiento de liquidación y recaudación. Desde la Institución se informa y explica a los contribuyentes las liquidaciones que les son notificadas, y sin perjuicio de iniciar el correspondiente expediente de queja cuando se advierte en principio alguna actuación irregular de la Administración, en particular se informa al contribuyente de las vías de recurso y sobre como formalizar dichos recursos en cuanto a los requisitos mínimos formales que se exigen.

Son cada vez más numerosos las quejas que presentan los contribuyentes por la valoración que de los inmuebles realiza la Administración en el incidente de comprobación de valores del procedimiento de liquidación de un Impuesto, o en los casos en los que los contribuyentes son informados por la Administración o en las Notarías del valor que deben declarar si quieren evitar la comprobación de valores.

En estos casos se informa desde la Institución de la posibilidad de interponer la llamada Tasación pericial contradictoria cuando el valor comprobado por la Administración se notifica al contribuyente y éste no está de acuerdo con dicho valor, por ser superior al precio real de la transmisión o de la compraventa. Por este procedimiento se nombra a un tercer perito que dirime la cuestión del valor del inmueble.

El Justicia de Aragón, en su Informe anual del año 1998 sugirió que se agilizará la fase de valoración de los inmuebles en la tramitación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. La DGA, como ya habían hecho otras Comunidades, acordó que si el contribuyente multiplica el valor catastral por la cifra que cada año se aprobará, no incurre en ningún tipo de responsabilidad que pudiera ser sancionada. Multiplicar por la cifra que aprueba el Departamento de Economía y Hacienda no es obligatorio, es voluntario. De tal forma que si un contribuyente considera que el valor de un inmueble multiplicando por 5 el valor catastral supera el valor real de mercado no está obligado a declarar tal valor sino el que el propio contribuyente considere que es el de mercado.

La cuestión en la que nos podemos encontrar es que si el valor de los inmuebles baja de precio, dada la situación del mercado inmobiliario, multiplicar por 5 el valor catastral daría como resultado un valor superior al de mercado, y en consecuencia, el contribuyente estaría tributando de más, pagaría una cuota, tanto en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, como

en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, mayor que la realmente debida.

A juicio de la Institución que represento, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón debería estudiar de forma detenida la validez actual del criterio que sigue de multiplicar por una cifra, en la actualidad por 5, el valor catastral a la hora de liquidar los Impuestos, y siendo que el volumen de transmisiones inmobiliarias ha quedado sensiblemente reducido, la Administración podría estudiar volver al criterio anterior al año 1999 y comprobar el valor de cuantas transmisiones de inmuebles se produzcan, aunque suponga un esfuerzo de medios mayor, con el coste económico que ello conlleva.

2. TASAS Y CONTRIBUCIONES ESPECIALES

En relación con las **tasas** que cobran los Ayuntamientos por los servicios que prestan, se ha formulado Sugerencia al Ayuntamiento de Jaca, al considerarse desde esta Institución improcedente el cobro a un tanto alzado de la tasa de agua por riego de jardines habiendo prohibición de riego en época estival por causa de sequía.

Reseñar también la Sugerencia formulada al Ayuntamiento de Calatayud para que procediera a resolver una solicitud de devolución de ingresos indebidos presentada por un empresario, que habiendo cumplido con los requisitos de inversión establecidos en un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento y Expoagua 2008, pedía la devolución de la tasa de licencia de actividad y del Impuesto sobre Instalaciones, Construcciones y Obras.

En cuanto a los procedimientos de recaudación de impuestos y tasas se consideró necesario formular Sugerencia al Ayuntamiento de Utebo para que resolviera una solicitud de devolución de ingresos indebidos presentada por una vecina a quien habían embargado la cuenta por el impago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles por una casa que ya no era de su propiedad.

3. SUBVENCIONES Y CONTRATACION

En materia de subvenciones, se ha sugerido al Ayuntamiento de Belchite que procediera a dar publicidad a las convocatorias de subvenciones y ayudas públicas para actividades culturales en el Municipio.

Y en relación con los procedimientos de contratación de las Administraciones Públicas se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Sestrica para que los miembros que forman parte de la Corporación se abstuvieran de intervenir en los procedimientos cuando concurren las causas que el ordenamiento jurídico prevé al respecto. Y con respecto a la obligación de la Administración de cumplir con sus compromisos de pago con las empresas adjudicatarias de contratos, se consideró necesario formular Sugerencia al Ayuntamiento de Torre de Arcas para que abonara intereses de demora en el pago de una factura a un contratista.

4. ADMINISTRACION GENERAL DEL ESTADO

Como los demás años se han presentado quejas sobre la actuación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en relación principalmente con el Impuesto

sobre la Renta de las Personas Físicas; quejas sobre las que se ha informado al administrado una vez recabada información de la Administración, y remitiéndose en otros casos al Defensor del Pueblo para su examen caso de advertir por la Institución indicios de actuación irregular.

3. INDUSTRIA Y COMERCIO*

3.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	61	53	36	40	190
Expedientes archivados	46	52	36	40	174
Expedientes en trámite	15	1	0	0	16

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	-	-
ACEPTADAS	-	-
RECHAZADAS	-	-
SIN RESPUESTA	-	-
PENDIENTES RESPUESTA	-	-
Recordatorio de Deberes Legales:		
CON ACUSE		
SIN ACUSE		

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
1191/2009	Expediente de oficio con el fin de que se informe a los ciudadanos sobre las distintas ofertas de las Compañías Eléctricas	Archivo Vías de Solución
331/2009	Disconformidad con el recargo por exceso de consumo eléctrico	Facilitación de la información con gestiones
202/2009	Disconformidad con la facturación eléctrica	Facilitación de la información con gestiones
1726/2009	Solicita información acerca de sus derechos como consumidor	Facilitación de la información con gestiones

3.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia, se ha producido un considerable incremento del número de quejas y, sin embargo, no se ha formulado ninguna resolución puesto que la mayoría de ellas se referían a solicitudes de información.

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

1. FACTURACIONES ELÉCTRICAS

Este aumento está motivado por el incremento de las relativas a facturaciones eléctricas. El 1 de noviembre de 2008 entró en vigor el Real Decreto 1578/2008, aprobado por el Ministerio de Industria, por el que se fija la facturación eléctrica de manera mensual, aunque las lecturas del contador se realizarían bimestralmente.

El Departamento competente entendía que la estimación se calculaba teniendo en cuenta el consumo del cliente en el mismo periodo anual anterior y durante los últimos 12 meses, regularizándose en la siguiente factura, con la lectura real.

No obstante lo expuesto, ante nuestras solicitudes de información se nos señaló que en cumplimiento de un requerimiento del Gobierno de Aragón de 18 de marzo de 2009, se había procedido a revisar el importe de la facturación de los clientes afectados por este Real Decreto desde el 1 de noviembre de 2008.

En definitiva, el Departamento afirmaba que si el resultado de la revisión era un importe distinto al facturado, iba a regularizarse esta cantidad en la siguiente factura emitida a partir del día 16 de marzo de 2009 y, en el caso de que de esta revisión resultara un saldo a favor de Endesa, dejaban sin efecto la liquidación del mismo.

También han sido numerosas las quejas en las que se manifestaba la disconformidad con la aplicación del recargo por exceso de consumo (Expte. 331/2009).

Endesa informó que en cumplimiento de la normativa vigente, había aplicado este recargo por exceso únicamente en las facturaciones realizadas sobre consumos reales, y nunca para facturas basadas en consumos estimados.

No obstante lo anterior, esta Institución entiende que con estos cambios en la facturación, se está generando una falta de transparencia por parte de Endesa.

2. LIBERALIZACIÓN TOTAL DEL SECTOR ELÉCTRICO.

Por otra parte, con motivo de la liberalización total del sector eléctrico a partir de julio de 2009, y ante las dudas e incertidumbres que se planteaban los usuarios de este servicio, esta Institución consideró oportuno la apertura de un expediente de oficio con el fin de tratar de recabar del Departamento de Industria, Comercio y Turismo la información precisa que posibilitara que los ciudadanos tuvieran el mayor conocimiento posible acerca de las distintas ofertas que pudieran ofrecer las más de veinte compañías eléctricas.

Por ello, solicitamos información acerca de si tenían previsto llevar a cabo alguna campaña informativa o divulgativa para que los consumidores pudieran optar por la alternativa que les resultara más beneficiosa, tomando en su debida consideración el hecho de que la información que facilitan los organismos públicos genera una mayor confianza en los consumidores.

En cumplida contestación a nuestra petición, el Departamento Autonómico competente nos informó, en definitiva, que como consecuencia de la aplicación de las Directivas europeas sobre liberalización de los mercados energéticos, gas y electricidad, y la implantación del calendario de desaparición de tarifas que comenzó el 1 de julio de 2008 hasta el 1 de julio de 2009, fecha en la que se concluye, se habían promo-

vido numerosas actuaciones a nivel de información y difusión impulsadas por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo.

Además de enumerarnos toda la realizada, señalaban que la que llegaba a la totalidad de los ciudadanos era la que enviaban las compañías distribuidoras junto con los recibos de energía eléctrica, que había sido elaborada de acuerdo con la vigente normativa y con la supervisión del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de Aragón.

Junto con sus facturas todos los ciudadanos recibían las direcciones y teléfonos de todas las compañías comercializadoras en donde se podían informar de las ofertas.

Además, señalaban que toda la información estaba disponible en las páginas web del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, de la Comisión Nacional de la Energía, y que hay disponibles enlaces desde la página web del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de Aragón; sin olvidar la información que a través de Internet y de los medios de comunicación ofrecen las distintas compañías eléctricas.

Desde ellas se ofrecía amplia información que incluía listado de comercializadores de último recurso, y relación de todos los comercializadores autorizados, con teléfonos y direcciones.

Asimismo durante la duración de este proceso, años 2008 y 2009, se estaba teniendo periódicamente reuniones con los responsables de la compañía ENDESA para hacer un seguimiento del proceso, atender y resolver las reclamaciones que han dado lugar, y coordinar el suministro de información a los ciudadanos.

Por cuanto antecede entendimos que el Departamento de Industria, Comercio y Turismo había procurado, con los recursos de que disponía, conseguir la máxima difusión de las posibilidades y características del nuevo mercado energético liberalizado entre los ciudadanos, las empresas, y las asociaciones de consumidores.

3. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

Otras quejas muy significativas se refieren a consultas efectuadas por los ciudadanos que versan sobre sus derechos como consumidores. En estos supuestos, se remite al ciudadano a la Oficina Municipal del Consumidor y se le informa sobre la posibilidad de presentar reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo, poniendo en su conocimiento el procedimiento de arbitraje en el caso de que la empresa contra la que se presenta la reclamación se encuentre adherida al referido sistema de mediación. No obstante lo expuesto, si de los hechos denunciados se apreciara infracción de las disposiciones contenidas en el Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma, se les comunica que tienen la posibilidad de interponer una denuncia ante Consumo de la Administración Autonómica, a cuyos servicios se les remite.

Con respecto a la obligatoriedad de expedir Hoja de Reclamaciones, cuestión que suscita muchas consultas en esta Institución, la normativa que la regula exige que el denunciante haga constar sus datos personales y, entre otros, que figure en la misma su Documento Nacional de Identidad pero, en ningún caso, el establecimiento ha de exigir su presentación como requisito previo para proceder a la cumplimentación de la misma.

4. ORDENACIÓN TERRITORIAL: URBANISMO***4.1. DATOS GENERALES**

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	114	95*	96	83	388
Expedientes archivados	65	75	90	75	305
Expedientes en trámite	49	20	6	8	83

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	47	61
ACEPTADAS	28	33
RECHAZADAS	0	2
SIN RESPUESTA	6	13
PENDIENTES RESPUESTA	13	8

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	4	2
SIN ACUSE	1	3

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
1012/2009	URBANISMO. EJECUCION DEL PLANEAMIENTO. Falta de información sobre la justificación de modificación del trazado viario en zona de La verónica, con desigual reparto de afecciones a propietarios del ámbito. Denegación municipal a solicitud de constitución de una Junta de Compensación. Incumplimiento del deber del Ayuntamiento de información al Justicia de Aragón. GEA DE ALBARRACÍN.	Recordº Deberes Legales art. 19 LJ. Al Ayunº de Gea de Albarracín ACUSO RECIBO
1851/2008	URBANISMO. SUPRESION DE BARRERAS ARQUITECTONICAS. ALCANIZ. Incumplimiento de la obligación de información al Justicia de Aragón. Deficiencias de accesibilidad en edificios públicos, viales, medios de transporte, etc.. Necesidad de adopción de medidas al respecto, por diversas Administraciones y Organismos.	Recordº Deberes Legales art. 19 LJ. y Recomendación Al Ayunº de Alcañiz PENDTE. RESPUESTA Recomendación al Consejo Comarca Bajo Aragón PENDTE. RESPUESTA Recomendación al Dpto. de Servicios Sociales y Familia D.G.A. ACEPTADA Recomendación al Dpto. de Presidencia. D.G.A. PENDTE. RESPUESTA Recomendación al Dpto. de Política Territorial, Interior y Justicia. D.G.A. ACEPTADA Sugerencia al Dpto. de Educación, Cultura y Deporte. D.G.A. PENDTE. RESPUESTA Recomendación al Dpto. de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. D.G.A. PENDTE. RESPUESTA

Índice de expedientes más significativos		
0260/2009	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y ORDENACION DE LA CIRCULACION VIARIA. FUENFERRADA. Queja por daños causados en edificación por roce de vehículos al pasar por viario público. Inactividad municipal. Competencia municipal y conveniencia de aprobar Planeamiento urbanístico y ordenación de la circulación viaria. Información al afectado sobre posible responsabilidad patrimonial de la Administración.	Sugerencia Al Ayunº de Fuenferrada ACEPTADA
1227/2008	URBANISMO. Urbanizaciones privadas. Parque de la Hispanidad. Accesibilidad a las mismas en situaciones de emergencia. Conveniencia de su regulación en Ordenanzas municipales. Prescripción de infracciones en el caso concreto. Existencia de cauces jurídico privados. ZARAGOZA.	Sugerencia Al Ayunº de Zaragoza ACEPTADA
1481/2008	URBANISMO. PLANEAMIENTO GENERAL. Suspensión, en acuerdo de aprobación definitiva de la REVISION DEL PLAN, de la Ordenación de una Unidad de Ejecución (U.E.). Régimen Urbanístico aplicable. No información al ciudadano de las Condiciones urbanísticas aplicables. Limitación al ejercicio de actividades económicas. Necesidad de coordinación entre Ayuntamiento y Comisión Provincial de Ordenación del Territorio, para desbloquear la ordenación del ámbito de la U.E. Incumplimiento de la obligación de información al Justicia. BELCHITE.	Recordº Deberes Legales art. 19 LJ y Recomendación Al Ayunº de Belchite SIN RESPUESTA. Recomendación Al Dpto. de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. D.G.A. ACEPTADA
0469/2009	URBANISMO. NORMAS URBANISTICAS. Informes sobre su interpretación, a solicitud de particular al Dpto. de Obras Públicas, Urbanismo y Ttes. del Gobierno de Aragón. Queja por falta de respuesta a una petición relativa a normas de BENASQUE. Procedencia de su emisión, con salvaguarda de las competencias municipales en materia de interpretación, y de la competencia jurídico-privada en relación con la Ley de Propiedad Horizontal.	Recomendación Al Dpto. de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. D.G.A. PENDTE. RESPUESTA
0969/2008	URBANISMO. EJECUCION DEL PLANEAMIENTO. Licencia otorgada para edificación de vivienda con vistas a calle prevista en Planeamiento, pero no expropiada a titular del terreno. Solicitud de expropiación e incoación de expediente. Dilación en actuaciones municipales de tramitación. Incumplimiento de principios de celeridad e impulso de oficio. ALBELDA	Recomendación Al Ayunº de Albelda ACEPTADA
1098/2009	URBANISMO. LICENCIAS. Para apertura de una puerta y accesibilidad a persona con discapacidad. Inexistencia de irregularidad en una primera denegación. Posibilidad de plantear nueva solicitud de licencia, tras la aprobación definitiva de nuevo Plan General. Incumplimiento municipal del deber de información al Justicia. AGUARON.	Recordº de deberes legales art. 19 LJ. Y Recomendación Al Ayunº de Aguarón PENDTE. RESPUESTA

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Índice de expedientes más significativos		
1806/ 2008	URBANISMO. LICENCIAS. ALBARRACÍN. Obras en ejecución. Solicitud de información e inspección sobre su ajuste a legalidad al Ayuntamiento, y a Comisión Provincial de Patrimonio Cultural de Teruel. Acceso al expediente y documentación técnica. Comprobación de las obras con licencia. Incumplimiento de obligación de información al Justicia.	Recomendación Al Ayun ^o de Albarracín ACEPTADA Record ^o D.L. art. 19 UJ Al Dpto. de Educación, Cultura y Deporte. D.G.A. ACUSO RECIBO
0244/ 2009	URBANISMO. LICENCIAS. ZARAGOZA. Licencia de obras y Licencia para instalación y funcionamiento de Grúa Torre. Control municipal del cumplimiento de las condiciones de la Licencia, en el desarrollo de las obras	Sugerencia Al Ayun ^o de Zaragoza SIN RESPUESTA
1173/ 2009	URBANISMO. LICENCIAS Y DISCIPLINA URBANÍSTICA. Obras iniciadas y no terminadas, presuntamente sin licencia. Inactividad municipal ante denuncia de tercero afectado, y en relación con escrito dirigido al Juzgado de Paz. Incumplimiento de la obligación de información al Justicia de Aragón. Procedencia de comprobación de la situación jurídica de las obras, para incoación de caducidad de licencia, si la hubiera; y del estado de la edificación inacabada, para dictar orden de ejecución. NONASPE.	Record ^o D.L. art., 19 UJ y Recomendación Al Ayun ^o de Nonaspe PENDTE RESPUESTA
1070/ 2008	URBANISMO. Prolongada permanencia de un andamio en la C/ Josepe Martínez de Zaragoza. Obligaciones municipales de gestión urbanística. Recordatorio del deber legal de colaboración con el Justicia. AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.	Record ^o D.L. art., 19 UJ y Recomendación Al Ayun ^o de Zaragoza ACEPTADA
0735/ 2009	URBANISMO. LICENCIAS. OBRAS PARA ELIMINACION DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y ACCESIBILIDAD PARA DISCAPACITADOS. Prevalencia de los principios de la Ley 51/2003, sobre limitaciones contenidas en Normas Urbanísticas, u ordenanzas, de rango reglamentario. Vigencia de la Licencia otorgada, y no revisada ni anulada. ZARAGOZA.	Sugerencia Al Ayun ^o de Zaragoza PENDTE RESPUESTA Sugerencia Al Dpto. de Servicios Sociales y Familia. D.G.A. ACEPTADA
0158/ 2009	URBANISMO. Conservación de la edificación. MORATA DE JALÓN. Obligación de los propietarios de conservación de la edificación. Competencias municipales para órdenes de ejecución. Insuficiente contenido de los Informes técnicos, en cuanto a valoración de las actuaciones precisas para conservación y mantenimiento de los edificios aludidos en queja, y plazo de ejecución.	Recomendación Al Ayun ^o de Morata de Jalón SIN RESPUESTA
1662/ 2008	URBANISMO. Disciplina urbanística. Obras de conservación en edificio catalogado. Identificación del interesado. Órdenes de ejecución. Obligación de contestar. Coherencia en el seguimiento de anteriores Sugerencias. AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.	Recomendación Al Ayun ^o de Zaragoza ACEPTADA PARCIALMENTE

Índice de expedientes más significativos		
0242/ 2009	URBANISMO. CONSERVACION DE LA EDIFICACION. Obligación de los propietarios. Ayudas de la Sdad. Municipal Zaragoza-Vivienda S.L.U., y sus condiciones. Afecciones a la edificación por obras en inmueble colindante, y en local bajo del mismo, sin licencia municipal ni autorización comunitaria. Obligación de reparación exigible al propietario del local. Necesidad de Informe técnico preciso por parte de Servicio municipal de Patrimonio Cultural Urbanístico. ZARAGOZA	Recomendación Al Ayun ^o de Zaragoza PENDTE RESPUESTA
1040/ 2008	URBANISMO. CONSERVACION DE LA EDIFICACION. Deficiencias de actuación municipal en relación con estado de conservación de edificación, en C/ Mayor 7. Incumplimiento municipal del deber de información al Justicia de Aragón.	Record ^o Deberes legales art. 19 UJ y Recomendación. Al Ayun ^o de Alforque ACEPTADA
0312/ 2009	URBANISMO. INSPECCION Y DISCIPLINA. ALCANIZ. Inactividad municipal ante denuncia de infracción urbanística. Competencia y obligaciones municipales sobre protección de la legalidad urbanística. Incumplimiento de la obligación de información al Justicia.	Record ^o Deberes legales art. 19 UJ y Recomendación Al Ayun ^o de Alcañiz SIN RESPUESTA
0384/ 2009	URBANISMO. LICENCIAS DE OBRAS Y DE ACTIVIDAD. DISCIPLINA URBANÍSTICA. Vulneración municipal del derecho de los ciudadanos a obtener información urbanística, en relación con obras y actividad sujetas a licencia, y sobre las condiciones y normas de aplicación en su emplazamiento. Incumplimiento de la obligación de información al Justicia de Aragón. ALTORRICON.	Record ^o Deberes legales art. 19 UJ y Recomendación Al Ayun ^o de Altorricón PENDTE RESPUESTA
0468/ 2009	URBANISMO . LICENCIAS. DISCIPLINA. Control de actividades sujetas a licencia. Salubridad e higiene. Falta de respuesta al ciudadano. Falta de información al Justicia. CALATAYUD	Record ^o Deberes legales art. 19 UJ y Recomendación Al Ayun ^o de Calatayud ACEPTADA Recomendación Al Dpto. de Presidencia. D.G.A ACEPTADA
1322/ 2009	URBANISMO. LICENCIAS. De obras y de Actividades Clasificadas. Ejercicio de actividad de Supermercado, sin las preceptivas licencias. Molestias a propietarios de vivienda en planta superior. Inactividad municipal. Incumplimiento de la obligación de información al Justicia. Facultades municipales para protección de la legalidad. ZARAGOZA.	Record ^o Deberes legales art. 19 UJ y Recomendación Al Ayun ^o de Zaragoza PENDTE RESPUESTA
0034/ 2009	URBANISMO. INSPECCION Y DISCIPLINA URBANÍSTICA. MORA DE RUBIELOS. Deficiencia de actuación municipal en relación con control de lo actuado en obras de desagüe de una Urbanización, y en relación con obras de edificación de una vivienda en Suelo protegido, con intervención técnica profesional en la misma de quien era Alcalde, y como constructor de quien era Concejal de Urbanismo. Obligación de auxilio al Justicia de Aragón en la investigación de las quejas.	Record ^o Deberes legales art. 19 UJ y Recomendación Al Ayun ^o de Mora de Rubielos SIN RESPUESTA

Índice de expedientes más significativos		
1126/ 2009	URBANISMO. DISCIPLINA URBANÍSTICA. Denuncia de obra no ajustada a licencia, por construcción de una vivienda más de las autorizadas. Paralización del Expediente en Servicio de Inspección. Incumplimiento de la obligación de información a interesados y al Justicia. ZARAGOZA.	Record ^o Deberes legales art. 19 LJ y Recomendación. Al Ayun ^o de Zaragoza ACEPTADA
1746/ 2008	URBANISMO. ALCALÁ DE LA SELVA. Obras sin licencia. Demora del Ayuntamiento de Alcalá de la Selva en la ejecución de Sentencias judiciales. Incumplimiento del deber de información al Justicia.	Record ^o Deberes legales del art. 19 LJ, y otro. Al Ayun ^o de Alcalá de la Selva. ACUSO RECIBO
0732/ 2009	URBANISMO. INSPECCION Y CONTROL DE OBRAS. DISCIPLINA URBANÍSTICA. CALATAYUD. Comprobación de ajuste de obras ejecutadas a las Normas de aplicación. Discrepancia con Informe del Arquitecto municipal. Recurso de reposición. Resolución expresa. Práctica de prueba y congruencia del Informe técnico en relación con aspectos planteados en recurso.	Record ^o de deberes legales. Al Ayun ^o de Calatayud ACUSO RECIBO
0587/ 2009	URBANISMO. DISCIPLINA Y PROTECCION DE LA LEGALIDAD URBANÍSTICA. Obras no ajustadas a Proyecto y Licencia, por apertura de huecos a distancia inferior a la establecida en NN.SS. de ámbito provincial, a falta de Planeamiento municipal. Anulación de resolución de Alcaldía, y falta de resolución expresa sobre alegaciones presentadas en trámite de audiencia. Prevalencia de la Norma urbanística sobre acuerdo privado entre colindantes, por aplicación de acción pública. BLECUA-TORRES.	Record ^o de deberes legales. Al Ayun ^o de Blecu-Torres SIN RESPUESTA
0148/ 2009	URBANISMO. DISCIPLINA URBANÍSTICA. Denuncia de obras sin licencia. Pronunciamientos e informes municipales contradictorios. Obras legalizables. Derecho del denunciante a ser notificado de las actuaciones y resoluciones adaptadas. SABINÁNIGO.	Recomendación Al Ayun ^o de Sabinánigo ACEPTADA PARCIALMENTE
0446/ 2009	URBANISMO. DISCIPLINA URBANÍSTICA. ACTIVIDADES CLASIFICADAS. Seguimiento del cumplimiento de RECOMENDACION formulada en Expte. DI-866/2008-10. Control de legalidad de Actividad ganadera y de cumplimiento de condiciones impuestas en Licencia de Obras. Control municipal de competencia de técnico interviniente, de parte. SABINÁNIGO.	Recomendación Al Ayun ^o de Sabinánigo ACEPTADA
0172/ 2009	URBANISMO. INSPECCION Y DISCIPLINA URBANÍSTICA. ZARAGOZA. Denuncia de venta de «oficinas» como «viviendas» («Oficinas habitables»), en Valdespertera. Obligación municipal de inspección, comprobación y resolución de Expediente por presunta infracción. Derecho del afectado al ejercicio de acciones civiles o penales.	Recomendación Al Ayun ^o de Zaragoza ACEPTADA PARCIALMENTE

Índice de expedientes más significativos		
0197/ 2009	URBANISMO. CONSERVACION DE LA URBANIZACION. HUESCA. Obligación municipal de conservación y reparación de las vías públicas. Incumplimiento de la obligación de auxilio e información al Justicia.	Record ^o Deberes legales art. 19 LJ y Recomendación. Al Ayun ^o de Huesca ACEPTADA
1045/ 2009	URBANISMO. Pavimentación y conservación de vías públicas, obligación mínima municipal. Solicitud pendiente de actuación en barrio de Peñasroyas, para acceso a C/ Santa Bárbara y C/ Callizo. MONTALBAN.	Recomendación Al Ayun ^o de Montalbán ACEPTADA
1950/ 2008	URBANISMO. ZONAS VERDES Y ESPACIOS LIBRES. ZARAGOZA. Propuesta de ciudadano de mejora de condiciones de accesibilidad a C.D.M. «Alberto Maestro», en Parque Lineal del Huerva. Necesidad de reparaciones en sendas existentes, y de estudio de mejora de la escalinata.	Sugerencia Al Ayun ^o de Zaragoza ACEPTADA PARCIALMENTE
0577/ 2009	URBANISMO. SERVICIOS URBANISTICOS. Propuestas y sugerencias de mejoras recogidas en órganos vecinales de Barrio con competencias municipales desconcentradas. Demora en la información a los vecinos del resultado de los informes técnicos municipales sobre dichas propuestas. Sugerencia para fomento de la participación ciudadana. ZARAGOZA.	Sugerencia Al Ayun ^o de Zaragoza ACEPTADA
0665/ 2009	URBANISMO. Ordenes de ejecución. BIENES DE DOMINIO PUBLICO MUNICIPAL. Deslinde respecto a fincas de titularidad particular. INSTALACIONES DE SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTES. Afecciones a terceros. Subsanción. COSA.	Sugerencia Al Ayun ^o de Cosa ACEPTADA PARCIALMENTE
1241/ 2009	ADMINISTRACION LOCAL. BIENES DE DOMINIO PUBLICO. Denuncia de ocupación de camino. Actuación municipal de recuperación del dominio público. Conveniencia de amojonamiento con lindes de propiedades particulares colindantes. TORNOS	Sugerencia Al Ayun ^o de Tornos ACEPTADA
0777/ 2009	URBANISMO. OBRAS SOBRE DOMINIO PUBLICO. Necesidad de Licencia o de concesión para uso privativo. Derecho de los ciudadanos a información sobre su existencia, por aplicación de la acción pública en materia urbanística. Obligación de deslinde del dominio público ocupado. Incumplimiento de la obligación de información al Justicia. BORJA.	Record ^o Deberes legales art. 19 LJ y Recomendación. Al Ayun ^o de Borja PENDTE RESPUESTA

4.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En materia de urbanismo, durante el pasado año 2009, se ha registrado un incremento en el número de quejas, pasando de las 83 registradas en 2006, 96 registradas en 2007, y 94 presentadas en el año 2008, a las 115 quejas presentadas a lo largo del año 2009, lo que supone algo más del 22 %.

Constatamos, en cambio, un descenso de la proporción de quejas dirigidas contra el Ayuntamiento de Zaragoza, en relación con el total de las presentadas: 25 sobre 115, lo que supone casi un 22 %, cuando venía siendo de un tercio de las presentadas en años anteriores. Le han seguido en importancia numérica las presentadas contra el Ayuntamiento de Calatayud 5, contra el Ayuntamiento de Huesca y de Borja: 3. Y dos han sido las quejas registradas contra cada uno de los Ayuntamientos de Teruel, Montalbán, Valbona, La Almunia de Doña Godina, Ainzón, y Sabiñánigo.

En esta concreta área, durante el pasado año 2009, se han formulado un total de 47 Recomendaciones, Sugerencias, y Recordatorios.

En el año 2009 se ha facilitado Información, bien directamente, o tras recabar ésta de las Administraciones correspondientes, en 25 Expedientes: [Exptes. DI-1530/2008; DI-1895/2008; DI-19/2009; DI-200/2009; DI-270/2009; DI-279/2009; DI-313/2009; DI-434/2009; DI-518/2009; DI-524/2009; DI-939/2009; DI-955/2009; DI-1068/2009; DI-1196/2009; DI-1306/2009; DI-1328/2009; DI-1331/2009; DI-1386/2009; DI-1407/2009; DI-1574/2009; DI-1622/2009; DI-1654/2009; DI-1724/2009; DI-1831/2009; y DI-1862/2009].

Sin llegar a tener que dictar resolución, por haberse apreciado que el problema planteado se había resuelto, se ha acordado el archivo, en 7 Expedientes: [Exptes. DI-1689/2004 ; DI-284/2009 ; DI-414/2009 ; DI-677/2009 ; DI-1181/2009 ; DI-1250/2009 ; y DI-1266/2009].

Se ha acordado el archivo, por haberse apreciado que el asunto estaba en vías de solución, en 6 Expedientes: [Exptes. DI-99/2009 ; DI-221/2009 ; DI-473/2009 ; DI-558/2009 ; DI-815/2009 ; y DI-983/2009].

En 7 Expedientes se acordó suspender el procedimiento por haberse tenido información de la existencia de procedimiento, o tener conocimiento de haberse resuelto, ante los órganos jurisdiccionales: [Exptes. DI-98/2009 ; DI-443/2009 ; DI-827/2009 ; DI-832/2009 ; DI-976/2009 ; DI-1188/2009 ; y DI-1201/2009].

Y se han archivado por inexistencia de irregularidad administrativa un total de 5 Expedientes: [Exptes. DI-1358/2008 ; DI-427/2009 ; DI-1238/2009 ; DI-1252/2009; y DI-1284/2009].

En un caso, Expte. DI-873/2009 se rechazó la admisión a trámite de queja, por entender, que se trataba de conflicto entre particulares.

En 5 casos, hemos archivado, por desistimiento de los presentadores: [Exptes. DI-79/2009 ; DI-454/2009 ; DI-737/2009 ; DI-1223/2009 ; DI-1494/2009].

Y en un caso, Expediente DI-1477/2009, se acordó remitir el asunto al Defensor del Pueblo, por referirse la queja a la Administración del Estado.

En los casos de silencio de las Administraciones a nuestras peticiones de información, tal y como venimos haciendo en los últimos años, hemos formulado resoluciones recordatorias de la obligación legal (conforme a lo establecido en el art. 19 de la Ley 4/1985, reguladora del Justicia de Aragón) de facilitar a esta Institución la información y documentación solicitada para investigación de las quejas presentadas. Y en los casos en los que la documentación aportada por los presentadores de queja nos han permitido llegar a alguna conclusión sobre las actuaciones (o no actuaciones, en

algunos casos) de las Administraciones, se han adoptado resoluciones sobre la cuestión planteada.

Recordatorio del citado deber legal, en sentido estricto, se formuló, a lo largo del pasado ejercicio, en relación con el Expediente DI-1012/2009, al Ayuntamiento de Gea de Albarracín.

En otros 18 casos, dicho recordatorio de deberes para con esta Institución ha acompañado a otro recordatorio de deberes legales en relación con el fondo del asunto, o a Sugerencias o Recomendaciones formuladas.

Así en las resoluciones dirigidas al Ayuntamiento de Zaragoza, en Exptes: DI-1070/2008, DI-1126/2009 y DI-1322/2009; y a los Ayuntamientos de Aguarón (Expte. DI-1098/2009), Albarracín (Expte. DI-1806/2008), Alcalá de la Selva (Expte. DI-1746/2008), Alcañiz (Exptes. DI-312/2009 y DI-1851/2008), Alforque (Expte. DI-1040/2008), Altorricón (Expte. DI-384/2009), Belchite (Expte. DI-1481/2008), Borja (Expte. DI-777/2009), Calatayud (Expte. DI-468/2009), Huesca (Expte. DI-197/2009), Mora de Rubielos (Expte. DI-34/2009), y Nonaspe (Expte. DI-1173/2009). Y también en las dirigidas al Departamento de Presidencia (en Expte. DI-468/2009), y al de Educación, Cultura y Deporte (en Expte. DI-1806/2008), del Gobierno de Aragón.

Entrando ya en un análisis más detallado de las quejas examinadas, de la problemática planteada y de las resoluciones adoptadas por esta Institución, consideramos relevante hacer las siguientes observaciones.

1.º Sobre la falta de respuesta a nuestras solicitudes de información y a nuestras resoluciones:

En cuanto a la falta de respuesta de varios Ayuntamientos, y de algún Departamento de la Administración Autonómica, a las peticiones de información y documentación que se hacen desde esta Institución, para el estudio, instrucción y resolución de los Expedientes incoados por quejas presentadas, de las que hemos dado antes prolija referencia, consideramos procedente recordar que estamos ante una obligación legalmente establecida, y que, la Reforma de nuestro Estatuto de Autonomía, aprobada por Ley Orgánica 5/2007, en su art. 59, 2, reconoce expresamente a esta Institución competencia para supervisar la actividad administrativa tanto de la Administración Autonómica como de las Entidades Locales y Comarcas aragonesas; y, por otra parte, a dar cuenta de ello a las Cortes de Aragón, en aplicación de lo establecido en art. 21.1 de nuestra Ley reguladora.

Considero, pues obligado en este Informe Anual, como ya se hizo en el del pasado año, solicitar de nuestras Administraciones públicas la máxima colaboración informativa, en el ámbito de las competencias urbanísticas, hacia esta Institución, pero sobre todo hacia los ciudadanos, para hacer efectivos los derechos que a éstos se reconocen en artículo 4 de la Ley 8/2007, de 28 de mayo, de suelo, de ámbito estatal, y en nuestra legislación urbanística (Ley 3/2009) y de ordenación del territorio (Ley 4/2009). Y desde luego los que les están reconocidos por la Ley reguladora de esta Institución.

No se puede poner en cuestión, ni el derecho de los ciudadanos a obtener información y respuesta de las Administraciones, ni el derecho de los mismos a la presentación de quejas ante esta Institución, porque

más grave que no contestar, como nos consta en dos casos concretos de los tramitados, es que algún Alcalde se haya dirigido a ciudadanos presentadores de quejas, recriminándoles haberlas presentado ante el Justicia.

2.º Sobre la inactividad del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras:

En nuestro Informe Anual de 2008, por razón del deber que a esta Institución le incumbe de supervisar la efectiva aplicación del ordenamiento jurídico aragonés, se hacía una especial referencia a la falta de respuesta del Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón, a la resolución adoptada en Expediente de oficio instruido con número DI-1736/2007, y cuya incoación respondía al interés de hacer el seguimiento de la observancia de lo resuelto en anteriores resoluciones adoptadas (pueden verse al respecto las conclusiones de nuestros Exptes. DI-532/2005, DI-1357/2005, DI-901/2004, DI-551/2005, y DI-511/2007), en relación al no funcionamiento regular y periódico del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras Arquitectónicas, creado en la Ley aragonesa 3/1997, y regulado en Decreto 19/1999, su no renovación en los plazos establecidos, o como consecuencia de las renovaciones electorales de las Instituciones representadas en dicho Consejo, y, en definitiva, el no desarrollo de las funciones y cometidos que a dicho Consejo le estaban atribuidas. En varios expedientes de los resueltos en el año 2009 (Exptes. DI-1851/2008 y DI-735/2009) hemos vuelto a hacer referencia a la necesidad de que dicho Consejo desarrolle efectivamente las funciones que le están atribuidas por nuestro Ordenamiento jurídico autonómico, y se llene de contenido y actividad real este vacío de nuestra organización administrativa consultiva.

La problemática de la situación de eliminación de barreras arquitectónicas fue objeto de estudio específico en expediente de oficio incoado al municipio de Alcañiz (Expte. DI-1851/2008-10), encontrándonos con un silencio informativo municipal, sobre un asunto de notoria repercusión social, en el desarrollo de nuestra instrucción, que nos llevó a la formulación de una extensa resolución sobre las deficiencias comprobadas, y sobre el que creemos procedente llamar la atención a los responsables municipales y a los miembros de nuestras Cortes.

Aunque seguimos sin obtener respuesta del Ayuntamiento alcañizano a nuestras Recomendaciones, la recibida del Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón, después de cinco años de venir insistiendo en ello, parece, finalmente, hacerse eco de aquella nuestra antes citada Recomendación de reanudación de la actividad del mencionado Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras, pues se nos ha dicho iba a celebrar reunión en el presente mes de febrero. Quedamos a la espera del resultado de dicha reunión.

Cuando se ha cumplido el plazo de diez años previsto en la Disposición Transitoria Segunda de la Ley aragonesa 3/1997, a partir de la entrada en vigor de las normas técnicas aprobadas por Decreto 19/1999, para la supresión de barreras, quizá fuera oportuno que dicho Consejo abordase la realización de una

evaluación de la situación actual, y formulase las propuestas adecuadas a las Administraciones y organismos competentes.

3.º Sobre Planeamiento urbanístico, normativa y ordenanzas:

Sobre la conveniencia y necesidad de tener un Planeamiento urbanístico municipal propio, en el que se de respuesta a la mejora de la ordenación viaria en alguno de nuestros municipios, tuvimos ocasión de hacer Sugerencia al Ayuntamiento de Fuenferrada (en Expte. DI-260/2009-10).

En Expte. DI-1227/2008-10, en el que se volvió a incidir sobre la problemática que, en situaciones de emergencias, pudieran derivarse del cierre de accesos a viarios interiores de urbanizaciones privadas (como el caso de Parque de la Hispanidad, en Zaragoza, a que se refería la queja, y la anteriormente tramitada con referencia DI-653/2006/7) volvimos a sugerir la conveniencia de su regulación en ordenanzas. Según la respuesta recibida se está trabajando en su redacción.

En relación con la ordenación de la U.E. 14, del Plan General de Ordenación Urbana de Belchite, cuya aprobación definitiva quedó en suspenso por acuerdo de la Comisión Provincial de Ordenación del Territorio de Zaragoza en 1990, al aprobarse el Plan General, hicimos un llamamiento a la Administración municipal y Autonómica (en resolución al Expte. DI-1481/2008-10), para la búsqueda de una solución que fuera susceptible de aprobación definitiva, y pusiera fin a un in-vocado vacío normativo que viene impidiendo el desarrollo de actividades planteadas en su ámbito, o a que se apliquen las normas y la ordenación de usos vigente con anterioridad a la aprobación de aquel Plan. Archivado ya el Expediente por falta de respuesta del Ayuntamiento, estando en redacción este Informe, la Alcaldía nos ha remitido escrito asegurando que solución a la problemática que dio lugar a la queja se iba a abordar en la revisión en trámite del Plan General.

Y aunque, ciertamente, corresponde a los Ayuntamientos la interpretación de sus Normas urbanísticas, consideramos procedente sugerir al Departamento autonómico competente en materia de urbanismo que diera respuesta a consultas interpretativas que se le pudieran dirigir al mismo en relación con Normas urbanísticas municipales, salvando, en su caso, aquella competencia (Expte. DI-469/2009-10).

El examen de la queja tramitada en Expte. DI-1012/2009-10, contra el Ayuntamiento de Gea de Albarra-cín, que culminó en un Recordatorio del deber legal de colaboración para con esta Institución, como antes hemos tenido ocasión de citar, tras alguna indagación posterior a la formulación del mismo, parece apuntar a la introducción, sin justificación en el documento tramitado y aprobado, de una Modificación de la ordenación viaria de una determinada zona de suelo urbano, aprovechando la tramitación de la homologación a Plan General del Proyecto de Delimitación de Suelo Urbano, y eludiendo la delimitación de una Unidad de Ejecución, lo que habría determinado una desigualdad en reparto de cargas y beneficios derivados del Planeamiento para los propietarios del ámbito. Acusado recibo del recordatorio hecho al Ayuntamiento, y remitida documentación, está en estudio para formulación, en su caso, de alguna sugerencia o recomendación adicional.

4.º. Ejecución y gestión del planeamiento:

Consideramos procedente hacer una Recomendación al Ayuntamiento de ALBELDA, en relación con la dilación que hemos venido observando en la instrucción y resolución del procedimiento expropiatorio de unos terrenos de titularidad particular sobre los que el Planeamiento municipal tenía previsto el trazado de un vial público, y cuya expropiación había sido instada por una de las propietarias afectadas, al ver que se había dado licencia para construcción de un edificio con vistas a dicho vial previsto, sobre terreno de su propiedad. (Expte. DI-969/2008).

5.º Licencias urbanísticas:

La queja presentada en relación con no autorización de una solicitud de licencia para apertura de una puerta de acceso a una vía pública definida en el Plan General aprobado definitivamente por el Gobierno autonómico, y ejecutada por el Ayuntamiento de AGUARON, quien no facilitó información alguna durante la instrucción del expediente, nos llevó a formular Recomendación (en Expte. DI-1098/2009) recordando el carácter reglado de las licencias, lo que ha puesto de manifiesto una posible actuación municipal por vía de hecho, sobre propiedad particular, que ha dado lugar, en el presente año, a la reciente incoación de un expediente de oficio al mismo Ayuntamiento.

Una queja por deficiencias de ejecución de la urbanización de una calle por parte del promotor constructor de unas viviendas sobre terrenos no solares, dieron lugar a la formulación de Recomendación al Ayuntamiento de VALBONA (en Expte. DI-168/2009) sobre la procedencia de exigir, al otorgar licencia en tales circunstancias, las garantías de urbanización simultánea a la edificación. Por nueva queja, se abrió expediente en relación al seguimiento de lo aceptado por el Ayuntamiento.

Hemos constatado silencio administrativo ante solicitudes de información de ciudadanos, y, a raíz de su queja, también hacia esta Institución, sobre la existencia o no de licencia que amparase la existencia de algunas obras, edificaciones, instalaciones o actividades. Debemos destacar al respecto, casos que se refieren al Ayuntamiento de Albarracín (Expte. DI-1806/2008), Altorricón (Expte. DI-384/2009), Borja (Expte. DI-777/2009), y Zaragoza (Expte. DI-1322/2009), sobre los que volveremos más adelante.

En el primero de los casos antes citados (Expte. DI-1806/2008), en el que el Ayuntamiento de Albarracín no nos facilitó la información solicitada (como tampoco se había facilitado a la persona presentadora de queja), verificada la existencia de licencia (por aportación del titular de la misma personado en el Expediente), recomendamos la comprobación de las obras, y su ajuste a licencia y a las normas de aplicación, una vez que estuvieran terminadas.

Al control del cumplimiento de las condiciones de una licencia para instalación de Torre-Grua, nos referimos en resolución dada al Expte. DI-244/2009, a la que el Ayuntamiento de Zaragoza no dio respuesta.

La situación creada por obras iniciadas pero no acabadas, y su afección a vecinos colindantes, aun cuando aquellas estuvieran, en principio, autorizadas por Licencia, nos llevó a recomendar al Ayuntamiento de Nonaspe, en Expte. DI-1173/2009, la comprobación

del estado de las obras, del cumplimiento del plazo y la eventual procedencia de iniciar actuaciones para declarar la caducidad de la licencia, y, en su caso, la procedencia de dictar orden de ejecución, o de incoar Expediente sancionador si las obras realizadas no fueran ajustadas a la licencia dada en su día.

Sobre la anómala permanencia en el tiempo de andamiajes que ocupan espacio viario público para ejecución de obras, volvimos a dirigir resolución al Ayuntamiento de Zaragoza, respecto al situado en C/ Jusepe Martínez, que finalmente ha aceptado nuestra resolución. Expte. DI-1070/2008.

Y en relación con licencia solicitada para dar solución de accesibilidad para discapacitados a edificio de viviendas, en resolución dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza, defendimos la prevalencia de los principios de la Ley 51/2003, sobre limitaciones contenidas en Normas urbanísticas, u ordenanzas, dado el rango reglamentario de éstas. Así en Expte. DI-735/2009.

6.º Conservación de la edificación y ruina:

En varios expedientes tramitados por la Institución en virtud de quejas sobre situaciones de deficiente conservación de la edificación, hemos llamado la atención a las Administraciones municipales sobre su competencia en esta materia y sobre el necesario rigor y precisión de contenido de los informes técnicos que deben recabarse en la instrucción de expedientes municipales para dictar órdenes de ejecución. Así en Expte. DI-158/2009, por queja formulada contra el Ayuntamiento de Morata de Jalón.

En Expediente DI-1662/2008, por nueva queja en directa relación con anterior Expte. DI-766/2007, al que ya hicimos referencia en nuestro Informe de 2008, una vez recibida la documentación municipal solicitada, pudimos constatar varias irregularidades en actuaciones municipales, apreciadas en expedientes relativos a orden de ejecución para conservación de un edificio catalogado, ejecución subsidiaria de las obras por el Servicio de Patrimonio Cultural Urbanístico del Ayuntamiento de Zaragoza, y procedimiento seguido para recobro del coste de tales obras, llamando la atención sobre la falta de respuesta municipal a varios escritos del interesado, sobre el contenido de informes técnicos emitidos por el antes citado Servicio de Patrimonio Cultural urbanístico, sobre la valoración estimada de las obras precisas y la desviación al alza del coste de las obras ejecutadas subsidiariamente, y sobre las actuaciones municipales, a nuestro juicio no conformes a Derecho, dirigidas contra el ciudadano que, aun siendo heredero «ab intestato» (pero no exclusivo), no podía ser considerado propietario de la edificación a los efectos de imputación al mismo del coste de las obras ejecutadas subsidiariamente, toda vez que nuestro ordenamiento civil aragonés atribuye la responsabilidad de la conservación, y consecuentemente de los costes procedentes de la ejecución subsidiaria, a la madre viuda (como cónyuge superviviente con hijos, y con usufructo viudal sobre bienes inmuebles integrantes de la comunidad conyugal). Ello no excluye, a juicio de esta Institución, que, en el marco de las relaciones internas familiares, si la madre no dispusiera de recursos económicos para hacer frente a tales obligaciones, los hijos estén moralmente obligados a ayudar a aquélla.

También consideramos procedente dirigirnos al Ayuntamiento de Zaragoza, en relación con Expte. DI-242/2009, para que actuase en relación con obras ejecutadas y no amparadas por licencia, en C/ Alonso V, y sus repercusiones y afecciones a la seguridad de edificio colindante, en el que el antes citado Servicio de Patrimonio Cultural Urbanístico se había limitado a una actuación subsidiaria en el exterior, sin estudiar las afecciones que obras no autorizadas en local habían ocasionado para la seguridad del mismo, solicitándole informe que no ha sido cumplimentado.

Y la queja tramitada al Expediente DI-1040/2008, sobre inactividad del Ayuntamiento de Alforque en relación con el estado de conservación de un edificio, ante la falta de información municipal a esta Institución, nos llevó a formular recomendación sobre la prestación regular de los servicios administrativos y técnicos municipales a los ciudadanos.

7.º Disciplina urbanística:

Hemos constatado varios destacados supuestos de retraso o inactividad municipal en el ejercicio de sus competencias en materia de protección de la legalidad y disciplina urbanística, en relación con obras y actividades no amparadas por licencia. Así, en Expte. DI-312/2009, por queja presentada contra el Ayuntamiento de Alcañiz, contra su inactividad ante una denuncia de infracción urbanística, y sobre la que dicho Ayuntamiento no facilitó información alguna a esta Institución; en Expte DI-384/2009, por parte del Ayuntamiento de Altorricón; en Expte. DI-468/2009, por parte del Ayuntamiento de Calatayud; y en Expte. DI-1322/2009, por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, respecto a una superficie comercial a la que nos consta fue, en su día, denegada licencia, y que, sin embargo, la viene desarrollando con afecciones importantes a viviendas situadas sobre la misma.

En Expte. DI-34/2009, instruido en queja contra el Ayuntamiento de Mora de Rubielos, que también desatendió todas nuestras solicitudes de información para instrucción del mismo, se denunciaban presuntas irregularidades de actuaciones municipales relativas a obras de infraestructuras de servicios urbanísticos, y la no actuación municipal en relación con obras ilegales, en las que se denunciaba la intervención, como técnico de las obras denunciadas, de anterior titular de la Alcaldía, y, como constructor, de quien era concejal de obras.

En Expte DI-1126/2009, constatamos la paralización del expediente municipal, incoado a raíz de denuncia por particular, en el Servicio de Inspección del Ayuntamiento de Zaragoza.

Culminando precedentes actuaciones de esta Institución en relación con el Ayuntamiento de Alcalá de la Selva, volvimos a recordar al mismo la obligatoriedad de ejecutar las Sentencias judiciales. Expte. DI-1746/2008.

Sin perjuicio de respetar la resolución municipal adoptada en un expediente relativo a comprobación del ajuste de unas obras a las Normas de aplicación, consideramos procedente hacer algunas observaciones al Ayuntamiento de Calatayud (en Expte. DI-732/2009), relativas a la práctica de pruebas y al contenido de los informes técnicos en relación con los aspectos planteados en un recurso de reposición.

En el Expte. DI-587/2009, nos dirigimos al Ayuntamiento de Blecuá y Torres, para hacerle algunos

recordatorios de obligaciones legales en relación con procedimiento seguido en materia de protección de la legalidad urbanística, y la consideración prevalente de lo establecido en Normas urbanísticas sobre eventuales acuerdos entre colindantes que pretendan eludir lo dispuesto en aquellas.

También en materia de protección de la legalidad y disciplina urbanística, y en relación con Expedientes DI-148/2009 y DI-446/2009, nos dirigimos al Ayuntamiento de Sabiñánigo, en sendas resoluciones, a cuyo contenido nos remitimos.

En determinados casos, constatamos que la verificación de una eventual infracción urbanística resulta difícil, ante actos del propio ciudadano del que depende en definitiva la real comisión o no del uso no permitido. Así se desprende del caso planteado en Expte. DI-172/2009, relativo a la compra de «oficinas habitables», que pudieran ser usadas como auténtica vivienda.

8.º Obras municipales:

A la obligación municipal de conservación de la pavimentación urbana nos referimos en resolución dirigida al Ayuntamiento de Huesca en Expte. DI-197/2009. Y también, en cuanto a su ejecución, en la dirigida al Ayuntamiento de Montalbán, en Expte. DI-1045/2009.

Y, en Expte. DI-1950/2008, haciéndonos eco de petición reiteradamente planteada por un vecino, sugerimos se atendiera a la subsanación de algunas deficiencias puestas de manifiesto a la Administración municipal zaragozana en relación con el entorno del parque lineal del Huerva y accesos al C.D. M. «Alberto Maestro»

9.º Sobre otros aspectos planteados:

Al hilo de una queja relativa a la actuación de la Junta vecinal de Santa Isabel, formulamos una sugerencia al Consistorio zaragozano para potenciar la participación ciudadana, en los órganos desconcentrados de barrio, en el planteamiento y formulación de sugerencias relativas a mejoras de servicios urbanísticos. Expte. DI-577/2009.

Consideramos procedente apelar al ejercicio de la competencia municipal para el deslinde y recuperación de los bienes de dominio público, y en concreto de determinados caminos y viarios, en resolución de Expte. DI-665/2009, dirigida al Ayuntamiento de Cosa, en Expte. DI-1241/2009, mediante recomendación dirigida al Ayuntamiento de Tornos, y en resolución remitida al Ayuntamiento de Borja en Expte. DI-777/2009.

5. ORDENACIÓN TERRITORIAL: VIVIENDA *

5.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	99	79	89	82	349
Expedientes archivados	73	79	89	82	323
Expedientes en trámite	26	0	0	0	26

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	14	8
ACEPTADAS	9	8
RECHAZADAS	3	0
SIN RESPUESTA	0	0
PENDIENTES RESPUESTA	1	0

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	1	0
SIN ACUSE	0	0

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
DI-1842/2008	Dificultad para cumplir con la obligación de venta de la vivienda libre de superficie insuficiente al haber sido adjudicatario de una vivienda de protección oficial	Aceptada
DI-1572/2008	Adjudicación de las viviendas de protección oficial que quedan vacantes por renuncia del adjudicatario provisional	Aceptada
DI-0014/2009	Procedimiento sancionador por deficiencias en vivienda de protección oficial	No aceptada
DI-1288/2209	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Aranda de Moncayo a solicitud de información sobre un Convenio suscrito.	Pendiente de respuesta
DI-0948/2009	Suspensión de la inscripción en el Registro de Solicitantes de Viviendas Protegidas de Aragón, por ser adjudicatario provisional de una VPO promovida por una Cooperativa	Aceptada
DI-0415/2009	Retraso en la ejecución de las obras de urbanización y construcción de viviendas en Arcosur	Aceptada
DI-0015/2009	Supresión de barreras arquitectónicas en vivienda de protección oficial destinada a minusválido	No aceptada
DI-0505/2009	Retraso en la entrega de viviendas de protección oficial promovidas por la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda. Falta de información a los adjudicatarios.	Aceptada
DI-1135/2009	Falta de coincidencia del contenido de la Calificación Definitiva de Vivienda de Protección Oficial, planos final de obra y escritura de declaración de Obra Nueva y División Horizontal	No aceptada
DI-1411/2009	Falta de respuesta del Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes a solicitud de información sobre precio de venta de vivienda de protección oficial	Aceptada

Índice de expedientes más significativos		
DI-0661/2009	Falta de instalación de porteros automáticos en viviendas de protección oficial con servicios comunes para colectivos específicos.	Aceptada
DI-0295/2009	Retraso del desarrollo de la ejecución de las obras de urbanización y construcción de viviendas en Arcosur	Aceptada
DI-0803/2009	Retraso del desarrollo de la ejecución de las obras de urbanización y construcción de viviendas en Arcosur	Aceptada

5.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el año 2009 se han tramitado 98 expedientes en materia de vivienda, lo que supone un 24% de incremento de expedientes con respecto al año 2008. Se han formulado 14 sugerencias y recomendaciones, un 75% más que en el año 2008. Como en años anteriores, aproximadamente un 22% se han referido a controversias entre particulares referidas a cuestiones reguladas en la Ley de Arrendamientos Urbanos, y problemas o consultas relacionados con las Comunidades de Propietarios reguladas en la Ley de Propiedad Horizontal, supuestos en los que no puede intervenir la Institución, y por tanto, no se han admitido a trámite, pero en todos los casos se ha facilitado una mínima información sobre como y dónde plantear su problema.

Es de señalar que desde el inicio del año 2009 y como consecuencia de la coyuntura del mercado inmobiliario, al que la crisis económica ha afectado de una forma más importante se ha apreciado un cambio con respecto al año 2008 en el tipo de quejas presentadas por los ciudadanos. En años anteriores, la demanda de viviendas superaba la oferta existente, y en muchas de las quejas presentadas en esta Institución se planteaba el problema de los demandantes de vivienda, de no poder acceder a una Vivienda de Protección Oficial a pesar de estar inscritos desde hace tiempo en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida de Aragón, por no tener suerte en los sorteos celebrados, también se plantearon numerosas quejas relacionadas con el procedimiento de adjudicación de estas viviendas.

A finales del año 2008, el 14 de noviembre, se publicó el Decreto 211/2008 por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Solicitantes de Vivienda protegida de Aragón y de adjudicación de viviendas protegidas de Aragón que introdujo mecanismos que simplifican y agilizan los procedimientos de adjudicación, y se introdujo el criterio de antigüedad en la inscripción en el Registro, por lo que se paliaron en una gran parte estos problemas.

En el año 2009, se han apreciado en las quejas presentadas problemas de distinta índole, existe oferta de viviendas, pero ha disminuido la demanda de viviendas en propiedad, ya que muchos de los demandantes de las mismas tienen dificultades para acceder a ellas, la crisis económica, el aumento del paro, y la inseguridad en el empleo entre otros, han tenido numerosas repercusiones en la demanda de Vivienda de Protección Oficial. Por otra parte, las normas aplicables en materia

de vivienda resultan a veces excesivamente rígidas, ya que responden a unas circunstancias del mercado que han variado, y se hace necesaria la adaptación de las mismas con agilidad a las nuevas circunstancias.

Entre los motivos de las quejas planteadas en el año 2009 cabe destacar las que han hecho referencia a lo siguiente:

1. Falta de financiación para la adquisición de viviendas.- Se han presentado numerosas quejas de cooperativistas y compradores de vivienda de protección oficial a los que ya se les había adjudicado una vivienda por sorteo y una vez finalizadas las obras, estando en trámites de adquirirla, han tenido que renunciar a la misma al haberles sido denegada la subrogación en el préstamo hipotecario concedido al promotor, o haber encontrado dificultades para que las entidades financieras les concedieran financiación para su compra.

A estos ciudadanos se les ha informado sobre las normas aplicables a la financiación de actuaciones protegidas en materia de vivienda, y sobre las entidades financieras que habían firmado convenio con el Ministerio en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, indicándoles que al tener las ayudas reconocidas y no cobradas, tiene la posibilidad de acudir a otra de estas entidades que acepte la operación, acogiéndose a la figura del préstamo convenido directo al adquirente y al adjudicatario, siempre y cuando cumpla las condiciones exigidas en el mismo, e indicándole que en este caso no perdería el derecho al cobro de ninguna de las ayudas reconocidas en la resolución de concesión de ayudas.

En otros casos se les ha denegado la adjudicación definitiva, por incumplir el mínimo de ingresos necesarios, que si cumplían en el momento de inscribirse en el registro de solicitantes.

El Decreto 60/2009, de 14 de abril, por el que se regula el Plan Aragonés para facilitar el acceso a la vivienda y fomentar la rehabilitación 2009-2012, introdujo una Disposición Adicional Octava en la que se establece que la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón no autorizará modelos de contrato ni visará contratos que incluyan cláusulas de penalización, en el supuesto de que la renuncia a la adquisición por parte de los adjudicatarios resultantes de procesos públicos de selección se deba a la denegación de financiación cualificada por parte de, al menos, dos entidades de crédito. Dicha disposición, sin embargo, no resulta de aplicación a los contratos de compraventa celebrados con anterioridad, por lo que hay compradores a los que se les ha denegado la financiación cualificada, y al tener incluidas en sus contratos cláusulas de penalización en virtud del principio de libertad de pacto consagrado en el artículo 1255 del Código Civil, se han encontrado con el problema de la pérdida de la cantidad entregada al querer resolver o desistir del contrato.

2. Retrasos en la entrega de viviendas y en el inicio de obras de urbanización y construcción

2.1. El retraso en el inicio y ejecución de las obras de urbanización del barrio de Arcosur de Zaragoza, donde esta prevista la construcción de numerosas viviendas de protección oficial, dio lugar a la presentación de numerosas quejas.

El retraso sobre el plazo previsto de inicio de las obras de la urbanización, condiciona a su vez el inicio, terminación y entrega de las viviendas y en muchos casos, puede suponer un perjuicio económico para los inscritos en las Cooperativas promotoras de viviendas y para los que han suscrito un compromiso de compra con promotores, ya que muchos de ellos, están realizando pagos para su adquisición desde el año 2005 y contaban con disponer de la vivienda en el año 2010. Mientras tanto tienen que simultanear los pagos del arrendamiento de la vivienda que actualmente ocupan con los de la futura adquisición.

Por otra parte, dada la compleja regulación de la inscripción en el Registro de Solicitantes de vivienda de protección oficial y procedimiento de adjudicación de las mismas, regulado en el Decreto 211/2008 de 4 de noviembre, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Reglamento del Registro de solicitantes de vivienda protegida y de adjudicación de viviendas protegidas de Aragón, así como los requisitos requeridos y la obligación establecida en el artículo 21.5 del mismo de que la situación de necesidad de vivienda deberá mantenerse hasta la elevación a escritura pública del contrato de compraventa, da lugar a que el retraso en la fecha inicialmente prevista de terminación de las viviendas, conlleve una modificación de la situación de necesidad de vivienda y de las circunstancias personales del adjudicatario provisional que originen, que quede sin efecto la adjudicación y se produzca la resolución del contrato.

Según se establece en el artículo 24.2.e) del Decreto, serán igualmente dados de baja aquellos solicitantes que habiendo resultado adjudicatarios en los correspondientes procedimientos, hayan renunciado a la vivienda que les hubiere correspondido salvo que acrediten la concurrencia de una de las causas de renuncia justificada previstas en el artículo 25, no pudiendo darse de alta nuevamente en el Registro de solicitantes durante tres años a contar desde la renuncia.

La renuncia por retraso del plazo inicialmente previsto en la entrega de la vivienda no se considera por la norma de aplicación renuncia justificada, por lo que muchos de estos adjudicatarios, no pueden renunciar a la misma para solucionar de forma más inmediata su problema de vivienda ya que podría considerarse renuncia injustificada con las penalizaciones que conlleva, y tampoco pueden optar a la adjudicación de una de las viviendas ya terminadas, porque tienen una vivienda adjudicada, y no participan en los sorteos.

Sobre esta cuestión se dirigió una Sugerencia al Consejero de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes del Gobierno de Aragón, para que en estos los supuestos, de que los adjudicatarios provisionales tengan que renunciar a la vivienda, se estudie la posibilidad de considerar la renuncia como justificada, y puedan reactivar su inscripción en el Registro de Solicitantes, y optar a los procedimientos de adjudicación de viviendas ya iniciadas o terminadas.

El Departamento aceptó la sugerencia formulada, y manifestó que estaba en estudio la modificación de algunos de los aspectos regulados en el Decreto 211/2008, entre los que se encuentra precisamente el considerar como justificadas estas renunciaciones, y que no obstante, con el fin de no perjudicar a los adjudicatarios provisionales, ya se han considerado como justificadas las renunciaciones presentadas en el sentido expuesto.

Igualmente se sugirió al Ayuntamiento de Zaragoza, que adopte las medidas que considere oportunas a fin de agilizar el desarrollo de la ejecución de las obras de urbanización y de construcción de las viviendas, facilitando soluciones que permitan a los ciudadanos disfrutar lo antes posible de las viviendas adjudicadas. La sugerencia, ha sido aceptada por el Ayuntamiento.

2.2. Retraso en la entrega de viviendas de alquiler, que formaron parte del conjunto de viviendas cedidas a la Sociedad Expoagua Zaragoza 2008 S.A. para alojamiento de los trabajadores de la muestra internacional durante el tiempo de duración de la misma. La tardanza en la entrega de llaves se produjo como consecuencia de que se hizo necesaria una adecuación de las mismas, al haber estado ocupadas durante unos meses, para entregarlas a los nuevos ocupantes en idénticas condiciones que cuando fueron calificadas definitivamente. Se facilitó la información a los ciudadanos y se archivaron los expedientes por estar en vías de solución, ya que el problema se solucionó en unos meses, y fueron entregadas las llaves.

2.3. Retraso y falta de información en la entrega de las viviendas construidas en la parcela 18 de Valdespartera (Zaragoza) por la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U. Solicitada información a la Sociedad Municipal, se puso de manifiesto que se había producido como consecuencia de los retrasos sufridos en la ejecución de las obras debido a varias incidencias o cambios propuestos por la Dirección Facultativa ocurridos durante la construcción del edificio.

Los compradores de las viviendas tenían prevista la entrega en octubre de 2008, posteriormente se les indica que sería mayo de 2009, siendo la única información que se les facilitó. Transcurrido dicho plazo, nuevamente se incumplió y no se les facilitó una información detallada cuando se requirió en diversas ocasiones.

Esta Institución formuló una Recomendación a la Sociedad Municipal, que fue aceptada, para que en este supuesto concreto, y en todos aquellos casos en que se produzca un retraso en la entrega de las viviendas, se facilite a los adquirentes una información detallada, concreta y periódica de la situación en que se encuentran las obras, del trámite en que se encuentra el expediente de Calificación Definitiva y del resto de extremos que puedan afectar a los interesados o que sean requeridos por éstos.

2.4. Retraso en la entrega de las viviendas construidas en la parcela 17 de Valdespartera (Zaragoza) por la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.

Los adjudicatarios definitivos comenzaron a suscribir los contratos de compraventa con la Sociedad Municipal entre marzo y abril del 2007, acordando en la cláusula novena un plazo máximo de entrega de los inmuebles a la parte compradora, de tres meses contados desde la obtención de la Calificación Definitiva de Viviendas Protegidas, salvo que dicho plazo fuera prorrogado por el Servicio Provincial de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. Se fija inicialmente como fecha prevista para la entrega de llaves el mes de junio de 2008, salvo causas justificadas aprobadas por la Dirección Facultativa.

En la fase final de la obra fue necesario acometer unos trabajos complementarios, para que los adjudicatarios

podieran tener mayor potencia eléctrica en su vivienda. Dichos trabajos finalizaron el día 23 de febrero de 2009, quedando pendiente la acometida de la compañía eléctrica, que no se produjo hasta la tercera semana de abril. La Sociedad Municipal manifestó que de estos hechos se informó a todos los adjudicatarios. A finales de abril del 2009 se entregaron las llaves de las viviendas a los compradores y se firmaron las correspondientes escrituras, así se informó a los presentadores de la queja y se procedió al archivo de la misma, por estar el problema solucionado.

3. Renta básica de emancipación: Este problema, ya se detectó a finales del año 2008 y durante el año 2009, se han presentado nueve quejas en relación con los retrasos, falta de pago, falta de información y mal funcionamiento de la Renta Básica de emancipación.

Estas ayudas directas del Estado, destinadas al apoyo económico para el pago de alquileres de la vivienda habitual y permanente de los jóvenes de edad comprendida entre 22 y 30 años con el fin de facilitar su emancipación, se gestionan por la Comunidad Autónoma conforme a lo establecido en el Convenio de colaboración suscrito con el Ministerio de la Vivienda.

Corresponde por tanto a la Comunidad Autónoma de Aragón la aprobación y notificación de la Resolución de concesión de las ayudas, pero no el abono procedente, cuestión que es competencia del Ministerio de la Vivienda, por lo que fueron remitidas al Defensor del Pueblo de España, al quedar el problema del pago excluido de las facultades de supervisión de esta Institución de conformidad con lo establecido en la Ley 4/1985, de 27 de junio.

4. Escasez de ofertas de Viviendas de Protección Oficial en régimen de arrendamiento. Ante las dificultades surgidas para su adquisición, muchos ciudadanos desean optar por el arrendamiento, y a pesar de estar inscritos en el Registro de Solicitantes de vivienda protegida de Aragón como demandantes de esta modalidad, no ven cumplidas sus expectativas ya que falta oferta de viviendas de alquiler, sobre todo de alquiler de baja renta para sectores de población más desfavorecidos.

Se han recibido a lo largo del año quejas de ciudadanos que por sus ingresos no pueden arrendar una vivienda libre, solicitando la mediación de esta Institución para solucionar su problema. A todos ellos se les facilita información sobre las normas de aplicación, las ayudas existentes y los organismos a los que deben dirigirse.

5. Existencia de Barreras arquitectónicas en viviendas, a pesar de que éstas cumplen con la normativa de aplicación.

Se tramitó una queja en la que la interesada manifestaba que le había sido adjudicada una vivienda de Protección Oficial adaptada para discapacitados con movilidad reducida, promovida por la Diputación General de Aragón en Huesca, y el bordillo de acceso a las terrazas de su casa tiene 22 cm. de alto por 22 cm. de ancho, lo que le impide salir a ellas, ya que va en silla de ruedas. Por medio de escritos había solicitado que le rebajen el bordillo, pero le han denegado la petición.

Solicitada información al Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes indicaron que, según

el artículo 28 del Decreto 19/1999 de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas de Transportes y de la Comunicación, la obligación de adaptación de la vivienda se dirige a la superficie útil interior de la misma, y no a la exterior, aún tratándose de elementos privativos de la finca.

Esta Institución consideró que aunque no lo exija la normativa de aplicación, ya que únicamente se refiere a los espacios interiores, no parece lógico ni razonable que se establezca una vivienda con terraza privativa como adaptada para discapacitados, se adjudique a una discapacitada y que no pueda ser utilizada, ya que no puede salir ni entrar con una silla de ruedas por la existencia de un bordillo en la salida a la misma. Por lo que formuló la Sugerencia de que como promotora del edificio estudie y facilite una solución técnica que rebaje el bordillo en la salida a las terrazas y que permita el uso de la misma y la salida y entrada con silla de ruedas.

El Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes no aceptó la Sugerencia formulada estimando que no veía adecuado seguirla ya que la Ley 3/1997 en su artículo 5 señala que «Los edificios en los que existan viviendas reservadas para personas con limitaciones deberán tener adaptados los interiores de las viviendas de acuerdo con las normas técnicas de accesibilidad del anexo II». El Decreto 191/1998 por el que se aprueba el reglamento de condiciones técnicas de las viviendas protegidas de Aragón en su artículo 5.1 indica que «se entenderá por superficie útil exterior de la vivienda la del suelo de su espacio exterior privativo», es decir, la correspondiente a terrazas privativas, por lo que con arreglo a la legislación mencionada, se considera que las terrazas privativas de una vivienda adaptada no están comprendidas en la superficie interior que debe ser adaptada por considerarse superficie exterior.

Otra de las quejas tramitadas, venía referida a que le había sido adjudicada una vivienda calificada como vivienda protegida en arrendamiento con servicios comunes para colectivos específicos. En el edificio iba a haber un portero por la mañana y otro por la tarde, pero ninguno por la noche. Consideraba que al no tener los apartamentos timbre a la calle para que los vecinos puedan abrir desde su casa a las personas que vienen de fuera, supone un problema si alguna noche hay una urgencia médica o algo similar, ya que tienen que bajar al portal para abrir. Habían solicitado la instalación de un portero automático pero lo habían denegado.

Esta promoción, responde a la figura de alojamientos con servicios comunes que constituyan fórmulas intermedias entre la vivienda individual y la residencia colectiva, para ocupantes pertenecientes a colectivos específicos. De los 177 alojamientos del edificio, 77 se destinaron a menores de 35 años y 44 a mayores de 60 años.

Se solicitó información al Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, que manifestó, que la normativa técnica de edificación vigente no obliga a la instalación de porteros automáticos.

Esta Institución consideró que para las 44 personas mayores que residen en el edificio, la inexistencia de porteros automáticos puede suponer en determinados momentos (si están enfermos y viene un familiar, si tiene que acceder un médico etc..) un problema y un obstáculo, ya que tienen ellos que bajar necesariamente a

abrir la puerta que por la noche permanece cerrada, y el problema se agravaría cuando se tratara de una persona con movilidad reducida o con algún tipo de discapacidad. Si bien la instalación de portero automático no es exigible por la normativa técnica de edificación, su instalación supondría mayor comodidad y seguridad para los arrendatarios de las viviendas.

En este sentido, se formuló una Sugerencia al Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, para que estudiara y facilitara la posibilidad de instalar porteros automáticos o cualquier otra solución técnica que permita el acceso al edificio por la noche sin necesidad de que tengan que desplazarse a la puerta de entrada los ocupantes de las viviendas.

La Sugerencia fue aceptada por el citado Departamento que nos indicó que hay que la normativa reguladora de estas viviendas en alquiler con servicios comunes, Decreto 60/2009 de 14 de abril del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Plan Aragonés para facilitar el acceso a la vivienda y fomentar la rehabilitación 2009-2012, ha mejorado la regulación exigiendo la celebración de un convenio entre el Departamento competente en materia de vivienda y el promotor de la actuación en el que se deberán prever todos los aspectos relativos a los servicios comunes y condiciones técnicas de los alojamientos, entre los que se podrá incluir la instalación de un portero automático o cualquier otra solución técnica que permita solucionar los problemas que se han puesto de manifiesto en la sugerencia formulada.

6. ORDENACIÓN TERRITORIAL: MEDIO AMBIENTE, CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA, FLORA Y FAUNA*

6.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	132	126	146	135	540
Expedientes archivados	81	121	145	135	482
Expedientes en trámite	51	5	1	0	58

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	20	18
ACEPTADAS	12	8
RECHAZADAS	0	1
SIN RESPUESTA	3	1
PENDIENTES RESPUESTA	5	6

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	0	0
SIN ACUSE	3	2

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos			
N.º Expediente	Asunto	Municipio	Último trámite
BIODIVERSIDAD			
150-09	Indemnizaciones por daños de los buitres al ganado	Mosqueruela	Sugerencia a DGA
1798-09	Tala de árboles en el Coso —frente H. Reino de Aragón—	Zaragoza	Archivo: Sugerencia aceptada
CAZA Y PESCA			
50-09	Demora en el Reg. Ley de Caza y guardas de caza	Aragón	Sugerencia a DGA
EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL			
1899-08	Cantera en situación irregular	Abanto	Archivo: Sugerencia aceptada
691-08	No piden licencia ambiental en subvenciones a canteras	Aragón	Archivo: Sugerencia rechazada
MONTES Y VÍAS PECUARIAS			
702-09	Demora en el pago de ayudas para limpieza de montes	Teruel	Archivo: Sugerencia aceptada
ACTIVIDADES			
47-08	Desatención municipal ante problemas de ruidos	Ballobar	RDL y archivo
254-09	Botellón en Plaza de los Sitios	Zaragoza	Archivo: Sugerencia aceptada
215/ 266/866- 2009	Reiterada falta de actuación del Ayuntamiento respecto de problemas generados por establecimientos públicos	Teruel	Sugerencia pendiente de respuesta
589-09	Ruido de una iglesia evangelista en los bajos	Alcañiz	Sugerencia y RDL pendiente respuesta
1289-08	Burdel ilegal en la Ciudad Jardín	Zaragoza	Sugerencia pendiente respuesta
1307-08	Toque nocturno del reloj de la iglesia	Villanueva de Huerva	Archivo: Sugerencia aceptada
1495-08	Aplicación del RD sobre ruidos en música y ocio	Aragón	Archivo: Sugerencia aceptada
1860-08	Rigidez para la subsanación de deficiencias en el ejercicio de actividades	Zaragoza	Archivo: Sugerencia aceptada
679-09	Ruidos y exceso de horarios de un pub	Calanda	Expte. reabierto tras Sugerencia aceptada
RESIDUOS			
340-09	Desacuerdo con un contenedor frente a su casa	Muel	RDL y archivo
1769-08	Escombrera en el casco histórico (o muy próxima)	Albarracín	RDL y archivo
1771-08	Uso indebido del logotipo del Gobierno de Aragón	Zaragoza	Archivo: Sugerencia aceptada

6.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

A lo largo del ejercicio 2009 se han incoado desde este Área de Medio Ambiente 132 expedientes, habiéndose emitido 20 resoluciones; la cifra resulta ligeramente superior al año anterior, pudiendo considerarse normal esta pequeña variación, dentro del ritmo de trabajo habitual. En este contexto, hay que resaltar un dato positivo, el número de Sugerencias aceptadas, que ha experimentado un notable crecimiento, lo que es indicativo de una postura más favorable de la Administración para resolver los problemas que han motivado las quejas.

Como es habitual, junto a las quejas ciudadanas se han instruido varios expedientes de oficio en torno a cuestiones que se han considerado de interés público pero sobre las que no se ha recibido queja.

Valorando su importancia de cara a disminuir el ruido en los locales de música y ocio, con la doble ventaja de proteger la seguridad y salud de los trabajadores y reducir las molestias a los vecinos, debe darse cuenta en primer lugar de un expediente iniciado en 2008 y concluido en 2009, relativo a la falta de aplicación, una vez superado su periodo transitorio, del *Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido*, en los sectores de la música y el ocio; el expediente concluyó con una Sugerencia dirigida al Gobierno de Aragón, que fue aceptada, comprometiéndose el Ejecutivo a realizar labores de difusión y control de esta normativa.

La tala de árboles urbanos motivada por obras ha sido también objeto de trabajo, tanto por las quejas como en expedientes de oficio, alguno de ellos concluido con Sugerencia, del que se da cuenta en este Informe, siendo preciso insistir a los responsables municipales en la necesidad de contemplar la existencia previa de árboles en los proyectos de obras y evitar en la medida de lo posible su corta, dado el perjuicio medioambiental y emotivo que supone para los ciudadanos del entorno.

El escape producido en la papelera de Montañana fue analizado en un expediente de oficio, comprobándose la correcta reacción y actuación administrativa, tanto del Ayuntamiento de Zaragoza como del Gobierno de Aragón, ante este suceso excepcional.

Actualmente se encuentra en trámite un expediente para conocer las previsiones del Gobierno Aragonés en orden a promover la reducción de la utilización de bolsas de plástico en el comercio, dado el problema ambiental que suponen.

Los expedientes que culminan en una resolución vienen relacionados en el anterior cuadro de «Expedientes más significativos», cuyo texto íntegro se incluye en el epígrafe 6.3, editado en CD. Como puede observarse, son una fracción pequeña del total número de quejas recibidas, no constando aquellas en las que no se han formulado Sugerencias o Recomendaciones a la Administración porque han sido archivados por alguna otra causa: cuestiones entre particulares, en las que el Justicia no puede intervenir (servidumbres de luces y vistas, daños por obras del vecino, incorrecta prestación de un servicio, negativa de admisión en un sociedad privada, etc.), haberse detectado que no

existía irregularidad (por esta circunstancia se han archivado 54, informando a los ciudadanos con detalle del fundamento legal y las causas que lo justifican), problemas que se han solucionado o se hallan en vías de solución tras la mediación efectuada (contenedores de basura en sitio inadecuado, suciedad en vía pública, cierre de parque, ruidos, etc.) y otros en que no ha sido preciso instruir expediente, dado que la información que precisaba el ciudadano se le ha podido facilitar sin ninguna gestión ulterior (constan 37 por esta circunstancia).

Comenzamos ahora con el detalle por grupos de los asuntos tratados en el Área de Medio Ambiente:

En materia de aguas se han recibido varias quejas alusivas a problemas que dependen de la Confederación Hidrográfica del Ebro: desvío de corrientes, incumplimiento de acuerdos en comunidades de regantes, afeción a fincas por obras en cauces, etc.; dada la pertenencia de este órgano a la Administración General del Estado, se ha facilitado información a los ciudadanos o, cuando se ha considerado preciso hacer trámites adicionales, se han remitido las quejas al Defensor del Pueblo.

En el epígrafe de biodiversidad se han tramitado diversos expedientes relativos a tala de árboles, algunos iniciados de oficio, pero un buen número tras recibir quejas, lo que demuestra la creciente preocupación ciudadana por conservar los árboles, bien sean urbanos o emplazados en bosques, riberas, márgenes de carreteras, etc.; es conveniente que los gobernantes, en sus respectivos ámbitos, tomen nota y eviten, en la medida de lo posible, la corta de los árboles cuando haya alguna posibilidad de mantenerlos, aunque a veces sea más costosa o molesta para ejecutar las obras u obligue a replantar algún proyecto.

Debe destacarse en este grupo un expediente instruido tras la queja de unos ganaderos ante la falta de indemnización por parte de la Administración ante el ataque sufrido por unos buitres en su ganado, a consecuencia del cual murieron una vaca y su ternero recién nacido. La Sugerencia planteaba la necesidad de atender estos casos e indemnizar a los perjudicados, puesto que los daños han sido causados por una especie protegida que ha experimentado modificaciones en su comportamiento a causa de los cambios que necesariamente ha debido introducir en su forma de alimentación, y resulta razonable que el interés general que deriva de su protección y conservación no vaya en perjuicio de un particular que está desarrollando legítimamente su actividad, especialmente cuando se trata de una, como la ganadería de montaña, fundamental para el desarrollo rural y la conservación del ecosistema, pero con un umbral bajo de rentabilidad.

Sobre caza y pesca se han seguido recibiendo quejas relativas al problema que plantea la vigente regulación de los daños producidos por animales cinegéticos, que asume la Administración de la Comunidad Autónoma cuando haya sido derivada de la acción de cazar. Este sistema, que es diferente al establecido en la normativa estatal y en la práctica totalidad de las legislaciones autonómicas, determina una cobertura muy limitada del riesgo para los afectados, cuya situación se agrava habitualmente ante una actitud restrictiva por parte de la Administración; a modo de ejemplo, se puede citar un expediente en trámite por denegación de indemnización,

aún cuando el accidente se produjo en día y hora hábiles para la caza y por un animal cinegético en una carretera colindante con un coto activo. Se trata de una cuestión que requiere un estudio sosegado a fin de analizar las ventajas e inconvenientes de uno y otro sistema y, en su caso, ver la conveniencia de modificar la actual legislación.

La demora del desarrollo reglamentario de la vigente Ley de Caza y, con él, de una de las figuras que regula, los guardas de caza, ha sido tratado en anteriores ocasiones sin llegar a una resolución, pero el largo tiempo transcurrido desde que finalizó el plazo establecido para ello en la Ley motivó la formulación de una Sugerencia al Departamento de Medio Ambiente, recordándole también la necesidad de aplicar de forma inmediata los preceptos de la Ley que no precisen de desarrollo reglamentario, como es la controvertida situación de los guardas.

En el ámbito de los espacios naturales protegidos se han recibido varias quejas por falta de información a los ciudadanos, habiendo sido necesario recordar a la Administración la obligación de facilitar la información ambiental que le sea requerida y dentro de los plazos legalmente establecidos, dada la especial relevancia que la normativa concede a este derecho.

Debe reseñarse el expediente que concluyó con una Sugerencia dirigida a los Departamentos de Industria y de Medio Ambiente y al Ayuntamiento del municipio zaragozano de Abanto con relación a la cantera existente en ese término, apreciadas las múltiples deficiencias de la actividad, tanto en la falta de autorización ambiental y de licencia municipal como por el reiterado incumplimiento de los condicionados establecidos para la ocupación del monte público, desarrollo de la explotación y posterior restauración de los terrenos. Si bien la Sugerencia fue aceptada, los problemas puestos de manifiesto no se han resuelto pues, según han informado los ciudadanos, la empresa ha cesado su actividad sin retirar el material extraído ni restaurar los terrenos, a pesar de encontrarse dentro del Lugar de Interés Comunitario (LIC) ES2430106 «Los Romerales-Cerropezuelo».

Respecto a los montes y vías pecuarias merece destacarse un expediente motivado por la demora del Gobierno de Aragón en efectuar unos pagos derivados de una convocatoria de subvenciones del Departamento de Medio Ambiente para la limpieza de montes particulares. Tratándose de una medida muy acertada de cara a la mejora del monte y prevención de incendios forestales, la tardanza en realizar el pago de la subvención concedida, que casi fue de un año sobre las previsiones de la convocatoria, con el consiguiente desarreglo económico para los beneficiarios, no constituye un estímulo positivo para otros propietarios forestales que pudieran estar interesados, quedando sin atender una labor tan necesaria socialmente.

Sobre esta materia de montes se está elaborando un informe especial relativo a los incendios forestales, del que en su momento se dará cuenta en las Cortes.

Dentro del grupo de quejas por molestias derivadas del ejercicio de actividades debe hacerse alusión expresa a dos situaciones en que la actuación de los Ayuntamientos debe experimentar un sustancial cambio de actitud. Uno de ellos es el de la Ciudad de Teruel, donde el funcionamiento irregular de determinados establecimientos o de

alguna de sus instalaciones ha motivado numerosas quejas vecinales, que no han tenido una reacción adecuada por parte de la administración municipal puesto que, o bien han sido ignoradas, o las acciones iniciadas desde los servicios municipales, que determinan con claridad las actuaciones a realizar tras comprobar las deficiencias y los problemas existentes, no han culminado con la imposición de medidas correctoras firmes, manteniéndose la situación de incumplimiento de las normas a que están sujetas y los perjuicios para los afectados.

La otra situación que ha superado los parámetros normales en casos similares (ruidos de bares y suciedad en la calle) tuvo lugar en el municipio de Ballobar, cuyo Ayuntamiento no solo ha dejado de intervenir para corregir el problema denunciado por unos ciudadanos y desatendido las peticiones de información que le han sido formuladas por esta Institución, sino que ha actuado de forma muy activa precisamente para evitar que los afectados pudieran poner una solución parcial al mismo (instalando una pequeña valla anclada a su pared para cortar el acceso a un pequeño espacio tras casa junto al río, para el cual habían obtenido autorización previa de la Confederación, que fue recurrida por el Ayuntamiento y desestimado el recurso), imponiendo medios de ejecución forzosa y demorando la autorización concedida por una sentencia para la colocación de la valla. Si bien se formuló Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales con relación al problema del ruido y suciedad, el relativo a la licencia para la valla fue archivado al comunicar la interesada la interposición de un recurso judicial, que se resolvió favorablemente a su pretensión.

Entre los demás, de los que se da cuenta detallada en las respectivas resoluciones, cabe reseñar especialmente el expediente instruido con motivo de la protesta de un vecino de Zaragoza por la utilización de una casa colindante para el ejercicio de la prostitución, sin que tuviese licencia alguna. La queja vino motivada por las molestias por ruidos, suciedad e incomodidad para los vecinos, y por ello se asignó al Área de Medio Ambiente, pero la investigación del caso, coincidente con un movimiento vecinal para impedir el ejercicio de la prostitución en las calles, dio lugar a un informe, que se reseña en la parte correspondiente del Informe Anual, donde se recomienda la regulación de esta práctica, con el fin de detectar situaciones de explotación, mejorar las condiciones sociosanitarias de las personas que la practican y evitar problemas vecinales.

Finalmente, en la parte relativa a residuos, la ubicación de los contenedores de residuos ha dado lugar a un buen número de quejas, habiendo quedado la mayoría satisfactoriamente resuelto tras la mediación efectuada. Sin embargo, ha sido preciso formular sendos recordatorios de deberes legales a los Ayuntamientos de Muel y Albarracín por problemas de esta naturaleza, que podrían haber quedado resueltos con un pequeño esfuerzo y disposición para el diálogo.

Cabe citar también el caso de una empresa dedicada a la recogida de residuos para su reciclado, sobre la que se recibió una queja por la utilización indebida del logotipo del Gobierno de Aragón, con la intención de aparentar una relación directa con el mismo y mejorar su posición competitiva. Formulada Sugerencia a esta Entidad, el expediente concluyó con su aceptación.

7. ORDENACIÓN TERRITORIAL: OBRAS PÚBLICAS*

7.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	45	29	26	19	119
Expedientes archivados	28	26	26	19	99
Expedientes en trámite	17	3	0	0	20

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	8	3
ACEPTADAS	6	2
RECHAZADAS	0	0
SIN RESPUESTA	2	0
PENDIENTES RESPUESTA	0	0
Recordatorio de Deberes Legales:		
CON ACUSE	0	0
SIN ACUSE	0	1

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
856/2008	Cortes en el acceso a una finca particular	Sugerencia aceptada
1092/2008	Ocupación de una finca particular sin título habilitante	Sugerencia sin respuesta
270/2007	Expropiación parcial	Sugerencia sin respuesta
1685/2008	Expropiación por vía de hecho	Sugerencia aceptada
1684/2008	Expropiación por vía de hecho	Sugerencia aceptada
1592/2008	Expropiación por vía de hecho	Sugerencia aceptada
325/2008	Solicita el acondicionamiento del acceso a una finca que ha quedado cerrado a consecuencia de unas obras públicas	Sugerencia aceptada
483/2009	A consecuencia de unas obras de mejora en una carretera el acceso a una vivienda ha quedado a pocos metros de la misma	Sugerencia aceptada

7.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia han aumentado significativamente tanto el número de quejas como el de sugerencias, en su mayoría, relativas a procedimientos expropiatorios y a obras de acondicionamiento de carreteras.

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

1. EXPROPIACIONES

Como se ha expuesto, resaltan las reclamaciones en las que se evidencia un retraso en el abono del justiprecio o indemnizaciones en las expropiaciones, en las que tras pedir información a la Administración expropiante, se nos suele comunicar que en breve plazo de tiempo se procederá al pago del justiprecio acordado pero se aprecia que, pese al anuncio de su materialización, los retrasos en los pagos se dilatan cada vez más en el tiempo.

Hay otras en las que varios Ayuntamientos han actuado por vía de hecho ocupando terrenos particulares sin observar los trámites previstos en el procedimiento expropiatorio, habiendo sugerido a las Corporaciones locales que inicien el correspondiente expediente expropiatorio para legalizar la ocupación de la porción de terreno adquirida hasta llegar al abono del justiprecio que se fije. (Expte. 1092/2008).

2. DAÑOS EN FINCAS PRIVADAS A CONSECUENCIA DE OBRAS PÚBLICAS

Destacan varios expedientes en los que se aludía a que a consecuencia de unas obras para la construcción de un polígono industrial, se habían ocupado fincas particulares, ocasionando daños en las mismas, sin que nadie se hiciera cargo de dichos desperfectos.

Estos hechos habían sido puestos en conocimiento del Ayuntamiento correspondiente, pero no se había recibido compensación alguna al respecto. La Corporación local sostenía que se había puesto en contacto con la empresa contratista de las obras para que solventara las reclamaciones por su posible responsabilidad en los daños ocasionados, sin obtener respuesta satisfactoria.

Por nuestra parte, señalamos al Ayuntamiento que según se establece en la Ley de Contratos del Sector Público, durante la ejecución del contrato, el contratista es responsable en un doble sentido; contractualmente frente a la Administración, por los daños y perjuicios que le hayan ocasionado y, extracontractualmente, frente a terceros, por los daños y perjuicios que les hayan podido irrogar y que, sin perjuicio de las relaciones jurídicas que existan entre la Administración y la contratante, en cuya virtud resultaba factible que respondiera el contratista de cualquier consecuencia dañosa fruto de la incorrecta ejecución de la obra, el particular merecía ser resarcido de los daños causados en virtud de lo establecido también en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por ello, sugerimos al Ayuntamiento que iniciara el oportuno expediente resolviendo sobre las responsabilidades que procedieran, poniendo a disposición de los ciudadanos la totalidad de las actuaciones, para que éstos pudieran dirigirse a la Administración directamente, si así lo consideraban oportuno a sus derechos, así como frente a la propia Administración y a la contratista en responsabilidad solidaria. Estas Sugerencias fueron aceptadas puesto que se iniciaron los oportunos expedientes.

3. RETRASO EN EJECUCIÓN DE OBRAS

En varios expedientes se quejan de retrasos en la ejecución de obras públicas de conservación, mantenimiento y mejora, así como la falta de actuación cuando determinadas carreteras se encuentran en mal estado, apreciándose que el común denominador en todas ellas radica en la falta de presupuesto que posibilite las actuaciones precisas.

También puede observarse que en muchas carreteras que unen pueblos poco poblados, los accesos no se encuentran en las debidas condiciones de conservación.

4. EXPEDIENTES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

En los tramitados por responsabilidad patrimonial de la Administración Pública por obras realizadas por las mismas, que se repiten todos los años y son los más numerosos, se constata que en muchas ocasiones, las denuncias iniciales no dan lugar a la apertura del correspondiente expediente. Por ello, resulta necesario recordar a la Administración que dichas denuncias tienen que culminar con un acto administrativo decisorio que exprese los recursos que proceden frente a la misma, órgano al que han de presentarse y plazo para interponerlos, sin olvidar que la tramitación de los citados expedientes no pueden exceder, con carácter general, del plazo de 6 meses, sin que en ningún caso se pueda acudir a la vía del silencio.

8. ORDENACIÓN TERRITORIAL: SERVICIOS PÚBLICOS Y TRANSPORTES*

8.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	110	117	107	125	459
Expedientes archivados	72	116	106	124	418
Expedientes en trámite	38	1	1	1	41

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	13	11
ACEPTADAS	9	2
RECHAZADAS	0	3
SIN RESPUESTA	2	2
PENDIENTES RESPUESTA	2	0

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	1	1
SIN ACUSE	0	3

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
322/2008	Falta de control de los servicios de limpieza en determinados jardines. Ayuntamiento de Zaragoza	Sugerencia aceptada
786/2009	Necesidad de renovación de alcantarillado por filtración de agua en viviendas. Ayuntamiento de Borja	Sugerencia sin respuesta
1426/2009	Cobro indebido del suministro de agua, habiendo solicitado la baja, por defecto del contador. Ayuntamiento de Zaragoza	Sugerencia aceptada
814/2009	Acceso a expediente de contratación de gestión del servicio de suministro de agua. Ayuntamiento de Luna	Sugerencia pendiente de respuesta
181/2008	Abastecimiento de agua potable para la comunidad terapéutica de Miralbuena. Ayuntamiento de Zaragoza	Sugerencia aceptada
1108/2008	Inclusión de la enseñanza de idioma como criterio educativo en las concesiones de licencias radioeléctricas. Departamento de ciencia, Tecnología y Universidad del Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada
489/2009	Deficiente funcionamiento de las rampas de acceso a minusválidos de los autobuses urbanos. Ayuntamiento de Zaragoza	Sugerencia aceptada
1019/2009	Conservación de la parte vieja del Cementerio para evitar derrumbes como el de la manzana 24 Ayuntamiento de Zaragoza	Sugerencia aceptada
476/2009	Normativa de ornamentación de nichos Requerimiento para retirar ornatos molestos a nichos colindantes Ayuntamiento Zaragoza	Sugerencia sin respuesta
511/2009	Reclamación de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento de Zaragoza por caída sufrida en escaleras en mal estado del Barrio Oliver	Sugerencia aceptada
1787/2009	Disconformidad con la inadmisión por parte del Ayuntamiento de Calatayud de una reclamación de responsabilidad patrimonial	Sugerencia aceptada
1957/2008	Reclamación de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento de Borja por corte de agua	Sugerencia sin respuesta

8.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Dentro del apartado de servicios públicos la casuística es muy variada y son muchos los ciudadanos que acuden a esta Institución para formular quejas sobre su funcionamiento.

Así, cabe destacar los expedientes relativos a la conservación de los espacios públicos, en los que es especialmente reseñable la voluntad de colaboración mostrada por el Ayuntamiento de Zaragoza —Consistorio contra el que se dirige el mayor número de quejas

sobre esta materia— en la subsanación de problemas relativos a la limpieza de calles y parques y defectos de alumbrado.

Por otro lado, mención aparte merecen las numerosas quejas que durante el año 2009 se han recibido en relación con el Cementerio de Torrero, principalmente relacionadas con su correcto mantenimiento, traslado de restos, adecuación de instalaciones, ampliación del número de nichos y del columbario así como mejoras de accesibilidad. El Ayuntamiento de Zaragoza ha mostrado una especial atención a todos estos problemas, buscando soluciones a una materia tan sensible para los ciudadanos, como ha ocurrido en la reordenación de la manzana 24.

La materia de aguas también es objeto de múltiples expedientes, principalmente en relación con el alcantarillado de las poblaciones, que en algunos puntos precisa de inmediatas reparaciones, así como en relación con su abastecimiento y gestión. En este último caso, son numerosas las quejas sobre contratación del servicio de agua, funcionamiento de los contadores y cobros del recibo del agua. Desde esta Institución se informa a los ciudadanos sobre las dudas que esta materia causa.

Por lo que respecta a los expedientes relacionados con casos de reclamación de responsabilidad patrimonial derivada del funcionamiento de los servicios públicos debemos indicar que, en esta materia, existen dificultades en la obtención de respuesta por parte de las distintas Administraciones. Son numerosas las quejas motivadas por caídas de peatones en vías públicas a causa de firmes en mal estado o por la existencia de resaltes u otros obstáculos en aceras y calzadas. En todos los casos, esta Institución se interesa por el estado en el que se encuentra cada expediente en vía administrativa y se informa a los ciudadanos sobre cómo actuar. Observamos que las Administraciones son muy reticentes a la hora de admitir este tipo de responsabilidad.

En otro gran bloque se encuadran los expedientes relacionados con servicios de telefonía móvil, fija e Internet. Se han recibido numerosas quejas con motivo del funcionamiento irregular de estos servicios. Desde esta Institución se da cumplida información sobre las posibilidades de actuación que tienen los usuarios afectados para hacer valer sus derechos, además de dar traslado de la queja a las concretas entidades contra las que se dirigen con la petición de que procedan a dar respuesta y a resolver los problemas planteados. Destaca el amplio número de contestaciones que se reciben de estas compañías telefónicas informando, tras nuestra intervención, de que han dando solución a las quejas remitidas.

Por su parte, dentro del apartado de transportes urbanos e interurbanos los expedientes concluidos en el año 2009 han tenido por objeto, de manera principal, la petición de mejoras de las frecuencias y de los lugares de espera —con la instalación de marquesinas y de plataformas— así como la no supresión de algunas paradas de autobuses que unen Zaragoza con los barrios rurales y localidades próximas. De las contestaciones dadas por el Ayuntamiento destaca su predisposición a mejorar este servicio, aun cuando en ocasiones ello no se ha reflejado en actuaciones concretas.

Ha de hacerse también hincapié en el grupo de quejas dirigidas contra Renfe, en progresivo aumento.

Su contenido se refiere, principalmente, a los precios de la línea AVE y a la reducción de servicios y horarios en otras líneas de media y corta distancia. En estos casos, desde el Justicia de Aragón se han efectuado labores de mediación, solicitando información a Renfe sobre las cuestiones motivo de queja, información de la que se da traslado a los afectados.

9. EDUCACIÓN*

9.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	201	212	178	164	755
Expedientes archivados	126	208	178	164	676
Expedientes en trámite	75	4	0	0	79

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	29	25
ACEPTADAS	18	15
RECHAZADAS	6	7
SIN RESPUESTA	0	0
PENDIENTES RESPUESTA	5	3

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	0	
SIN ACUSE	0	

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
1139/2008	Criterios de evaluación en PGA	Recomendación aceptada
1374/2008	Información sobre aula para TGD	Sugerencia aceptada parcial.
1231/2008	Consideración de no nacidos en proceso de admisión en guarderías	Recomendación parcialmente aceptada
1768/2008	Adjudicación fuera de plazo	Sugerencia no aceptada
1704/2008	Compensación de asignaturas en E. Artísticas	Sugerencia no aceptada
1904/2008	Acceso a ruta de transporte escolar	Recomendación aceptada
1858/2008	Imposición de sanción en ruta escolar	Recomendación no aceptada
1770/2008	Desplazamiento de discapacitado al centro	Sugerencia aceptada
1604/2008	Valoración de incapacidad laboral	Recomendación aceptada

Índice de expedientes más significativos		
1523/2008	Respuesta a solicitud ciudadana	Recomendación aceptada
1658/2008	Profesorado especialista en centro concertado	Sugerencia no aceptada
686/2009	Titulación de profesorado nativo	Sugerencia aceptada parcial.
1368/2008	Calificación mediante una única prueba test en la Universidad	Recomendación parcialmente aceptada
311/2009	Impartición de Inglés en Universidad Popular	Sugerencia aceptada parcial.
398/2009	Entrevista de colectivo con Alcaldía	Sugerencia no aceptada
435/2009	Admisión en centros adscritos	Recomendación aceptada
1733/2008	Transporte de material escolar	Dos Sugerencias: parcialmente aceptada y sin respuesta
206/2009	No ejecución de sanción impuesta por el Consejo Escolar de un centro educativo	Recomendación parcialmente aceptada
1075/2009	Admisión de hermanos en un mismo centro	Recomendación aceptada
20/2009	Información sobre plazas vacantes	Recomendación aceptada
759/2009	Externalizar evaluación de diagnóstico	Sugerencia no aceptada
1251/2009 y 1281/2009	Presentación de solicitudes de admisión en registros.	Recomendación parcialmente aceptada
1232/2009	Oferta de plazas en Conservatorio	Sugerencia pte. de respuesta
720/2009	Plazas para discapacitados en guarderías	Recomendación pte. respuesta
1789/2009	Acreditación de conocimiento de idioma	Sugerencia pte. de respuesta
338/2009	Regulación de actividades complementarias y extraescolares en centros concertados	Sugerencia pendiente de respuesta
1504/2009	Plazas para cursar estudios de Medicina en Universidad de Zaragoza	Dos Sugerencias aceptadas

9.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el área de Educación, ha aumentado un 16% el número de recomendaciones y sugerencias formuladas a distintas Administraciones públicas, en su mayoría dirigidas al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, si bien se observa un ligero descenso, próximo al 5%, en el número de expedientes tramitados en 2009 con respecto a la cifra total de quejas correspondiente al año anterior. En este ejercicio, igual que en el anterior, no se han realizado recordatorios de deberes legales en materia educativa.

El mayor volumen de quejas, como en los últimos años, hacen referencia al proceso de admisión de

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

alumnos en centros sostenidos con fondos públicos. Se han tramitado sobre esta cuestión 66 expedientes, todos a instancia de parte, de casuística muy diversa, aun cuando lo que subyace en ellos es la disconformidad con la no admisión de un menor en el centro escolar elegido por la familia en primera opción.

Los ciudadanos nos han vuelto a plantear situaciones relativas a la problemática escolarización de hermanos que pretenden acceder a un mismo Centro, teniendo que pasar ambos por un proceso de admisión para el que se ha establecido un plazo y siendo, por tanto, baremados en las mismas fechas. Habida cuenta de las doce quejas presentadas por este motivo, estimamos oportuno reiterar el criterio de esta Institución, ya expuesto en anteriores procedimientos, acerca de la conveniencia de modificar la normativa autonómica de admisión en lo que respecta a la aplicación del criterio de «*existencia de hermanos matriculados en el Centro*».

A nuestro juicio, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA debe actuar favoreciendo la ampliación de derechos, y no hacer una interpretación restrictiva de los mismos, para solventar los casos de hermanos que, habiendo participado en el proceso ordinario de admisión, uno de ellos ha resultado admitido en el Centro elegido por la familia, reagrupándolos en dicho Centro y no en otro alternativo ofrecido por la Administración. La recomendación dirigida en este sentido fue aceptada.

Otro motivo alegado por las familias es la insuficiente información acerca de las plazas vacantes. Analizada la normativa de aplicación, se advierte que explícitamente, en la obligatoriedad de exponer en los tablones de anuncios información sobre los Centros existentes en cada zona, no se incluye la relación conjunta de plazas vacantes en todos los Centros por zonas de escolarización.

Creemos que, la forma fragmentada de facilitar esa preceptiva información sobre puestos escolares vacantes, haciendo constar en el tablón de anuncios de cada Centro únicamente las plazas que ofrece el Colegio en cuestión, obliga a personarse en todos los Centros de su zona a aquellas familias que no tienen decidida una opción predeterminada, sino que hacen depender su elección de las plazas ofertadas, en la creencia de que tendrán más posibilidades de resultar admitidos en un Centro cuanto mayor sea el número de vacantes para el nivel que se solicite.

Por ello, estimando que son muchas las familias que, antes de consignar los Colegios en su instancia de admisión, y muy especialmente su primera opción, tratan de recabar información sobre el número de vacantes existentes en los distintos Centros de su zona de escolarización, dirigimos una recomendación, que ha sido aceptada, a fin de que la Administración educativa aragonesa les facilite la obtención de esa información.

Son diversas las quejas que aluden a adjudicaciones «*fuera de plazo*». Constatamos que el mayor número de solicitudes de admisión, tanto en período ordinario como fuera de plazo, se presentan para Centros situados en Zaragoza capital y su entorno metropolitano, consecuencia inmediata de la especial distribución de habitantes de nuestra Comunidad Autónoma, en la que más de la mitad de la población reside en la capital.

A este respecto, incidimos en la amplitud de las zonas de escolarización de la capital aragonesa, en la

que se han delimitado 7 para sus casi 640.000 habitantes. Frente a esta situación, en las otras dos capitales aragonesas, las zonas de escolarización son 4 para atender una población que, en el caso de Teruel, es una vigésima parte de la de Zaragoza, aproximadamente.

Debido a la extensión de las zonas de Zaragoza, y más concretamente algunas, como el Actur, ante una solicitud de cambio de Centro motivada por un traslado de domicilio dentro de la misma ciudad que conlleve un cambio de zona de escolarización, además de la aplicación del criterio de proximidad, que no garantiza la cercanía del centro escolar aunque esté en la zona del domicilio familiar, creemos que se han de tener en cuenta otros parámetros: Existencia de familiares en el Colegio de origen, rutas de transporte urbano más idóneas, compatibilidad con otros desplazamientos de la familia, prestación de servicios complementarios, etc.

Y en relación con la posibilidad de permanencia del alumno en el Colegio de origen en el supuesto de no adjudicarse vacante en los Centros solicitados por la familia, formulamos una sugerencia que no ha sido aceptada.

La entrega de solicitudes de admisión en registros no previstos por la normativa autonómica de aplicación ha sido también motivo de queja ante El Justicia. Es lógico que, en un procedimiento tan complejo como es el proceso de admisión de alumnos, se arbitren mecanismos para minimizar el volumen de documentación que se haya de trasladar, evitando con ello el riesgo de traspapelar documentos. Además, son muchos los plazos establecidos en este proceso y muy breves, como debe ser con objeto de no dilatarlo excesivamente en el tiempo y que quede completamente resuelto antes del inicio del curso escolar.

En consecuencia, es natural que se pretenda la presentación de las solicitudes directamente en el lugar en el que se reunirá el órgano decisorio y en el que, en su caso, han de ser baremadas. Y es plausible también que se traten de evitar demoras innecesarias en la recepción de la documentación, que podrían lentificar este ya prolijo proceso. En este sentido, habida cuenta de esa brevedad de los plazos fijados para las distintas fases del procedimiento, y de la necesidad de que se resuelva con prontitud, son entendibles las razones que llevan a la Administración educativa aragonesa a imponer ciertos límites respecto de los lugares de recepción de solicitudes en el proceso de admisión de alumnos en centros sostenidos con fondos públicos.

No obstante lo cual, recomendamos al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA que remitiese instrucciones a todos los Centros educativos aragoneses y circulares a todos los registros en los que la Ley 30/92 prevé que se pueden presentar solicitudes dirigidas a la Administración, poniendo en su conocimiento lo dispuesto en nuestra normativa autonómica respecto de la presentación de instancias en el proceso de admisión de alumnos. Recomendación que solamente ha sido aceptada parcialmente.

Por otra parte, en la tramitación de una queja, a instancia de parte, concerniente a adscripción de centros, detectamos en la normativa que rige el proceso cierta imprecisión, que podría suscitar confusión, en la redacción de un artículo del Decreto por el que se regula el proceso de admisión de alumnos en nuestra

Comunidad. Esto nos indujo a recomendar que se citen explícitamente en el Decreto los criterios para los que, en la práctica, se otorga la consideración de centros únicos a los adscritos. La Administración educativa nos comunica su aceptación de esta resolución del Justicia.

Un año más hemos constatado la insuficiente oferta de plazas para acceder, especialmente en las grandes ciudades, a la Educación Infantil de 0 a 3 años, lo que ha motivado la presentación de 6 quejas relativas a esta cuestión. En una de ellas, la imposibilidad de formalizar la matrícula de una alumna que constaba como admitida en una Guardería motivó que se formulase una recomendación a fin de que, en la normativa que regula el procedimiento de admisión y permanencia de alumnos en las guarderías infantiles dependientes de la Diputación General de Aragón, se incluyan de forma explícita todos los requisitos que se vayan a exigir a los solicitantes. Esta recomendación fue aceptada en parte por la Administración Educativa.

Tuvo entrada otra queja que exponía la situación de una familia que, pese a que la madre tiene reconocida la incapacidad laboral absoluta, en estricta aplicación del baremo de admisión en guarderías, había obtenido menor puntuación que otras familias en las que ambos progenitores trabajan.

La normativa reguladora de este proceso de admisión establece los criterios por los que se ha de regir el procedimiento, cuando no existan plazas suficientes para atender las solicitudes presentadas. El primero de estos criterios alude a las «*unidades familiares en las que los dos progenitores o tutores legales sean trabajadores en activo en el momento de efectuar la solicitud de plaza*»; en estos casos, la comisión de valoración otorga 3 puntos. La condición reconocida de discapacitado físico, psíquico o sensorial de padres o hermanos del alumno es otro de los criterios de admisión, para el que la normativa prevé que se otorgue solamente un punto.

En aplicación de estos criterios, la solicitud de la familia aludida en esta queja obtuvo un punto por la discapacidad de la madre y 0 puntos en el primer apartado ya que no es trabajadora en activo. Sin embargo, el hecho de que la madre no sea trabajadora en activo es una circunstancia impuesta y derivada de su discapacidad, que hace que no trabajara en el momento de efectuar la solicitud, ni pueda hacerlo en el futuro.

Teniendo en cuenta que, en estos supuestos, no se trata de una situación transitoria y libremente elegida por la familia, recomendamos al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA que estudie la conveniencia de modificar la normativa reguladora del proceso de admisión de alumnos en guarderías a fin de que, en el apartado correspondiente a situación laboral de los padres, se valore la condición reconocida de incapacidad laboral de alguno de los progenitores cuando el otro es trabajador en activo. La Administración educativa nos manifestó en su día que aceptaba esta recomendación formulada por El Justicia.

En cuanto al alumnado que presenta necesidades educativas especiales a lo largo de su escolarización, han sido muy diversos los motivos por los que se han presentado quejas: carencia de recursos humanos, fundamentalmente, profesorado especialista; insuficiente oferta educativa para este tipo de alumnos que,

en algún nivel, es inexistente; transporte escolar adaptado, etc.

Así, el hecho de dar de baja de una guardería dependiente de la DGA, en la que ya estaba escolarizada, a una alumna a la que se ha diagnosticado una discapacidad que requiere atención especial, fue objeto de queja ante esta Institución. Revisada la normativa autonómica de aplicación, observamos que un dictamen de escolarización en Educación Especial no está entre los supuestos de baja que enumera explícitamente la Orden del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, por la que se regula el procedimiento de admisión y permanencia de alumnos en las guarderías infantiles dependientes de la Diputación General de Aragón.

La Administración educativa alega que las características de los centros pertenecientes a la red de guarderías «*no permiten dar respuesta adecuada a las importantes necesidades que parecen derivarse en este caso al no estar prevista su intervención en nuestro sistema educativo*».

Sin embargo, estimamos que existe la posibilidad de que, en algún caso, alumnos de 0 a 3 años con necesidades educativas especiales continúen en sus Centros ordinarios ampliando su dotación, bien con profesorado especialista de apoyo o bien con Técnicos Superiores de Educación Infantil. Mas en el supuesto de que esto no fuera así, se ha de ofrecer a los padres alguna alternativa para que, un alumno al que se diagnostica una discapacidad, pueda proseguir escolarizado, independientemente de los servicios que se le presten a través de los Programas de Atención Temprana.

La acción educativa para el alumnado que presenta necesidades educativas especiales derivadas de condiciones personales de discapacidad física, psíquica o sensorial está regulada en Aragón por una norma que establece los criterios para la escolarización de dicho alumnado en los distintos niveles o ciclos de la Educación Infantil, Primaria y Secundaria Obligatoria en los centros sostenidos con fondos públicos. Se observa que es de aplicación a los diversos ciclos, en particular, de la Educación Infantil, que consta de dos: primer ciclo de 0 a 3 años y segundo ciclo, de 3 a 6 años.

El problema se plantea ante la inexistencia de Centros de Educación Especial para alumnos de primer ciclo de Educación Infantil en nuestra Comunidad. En este sentido, la ya citada Orden reguladora del proceso de admisión dispone que, en aquellas zonas donde la lejanía de un centro de Educación Especial lo haga aconsejable, los alumnos con necesidades educativas especiales «*podrán ser escolarizados en unidades de educación especial en centros ordinarios que tendrán carácter sustitutorio de un centro de Educación Especial*».

A nuestro juicio, en tanto no existan en nuestra Comunidad Centros específicos de Educación Especial que impartan el primer ciclo de Educación Infantil, la aplicación de una medida en este sentido, optimizando recursos y racionalizando el gasto, podría dar solución a casos como el que nos ocupa. La dotación de medios materiales y humanos, fundamentalmente profesionales especializados, a algún Centro que imparta el primer ciclo de Educación Infantil, posibilitaría la atención de niños discapacitados de 0 a 3 años, con la puesta en funcionamiento de esas unidades de Educación Especial, ubicadas en Centros ordinarios, que

la normativa autonómica de aplicación prevé para zonas alejadas de Centros de Educación Especial.

En consonancia con ello, dirigimos una recomendación al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA a fin de que, si a un menor que cursa el primer ciclo de Educación Infantil en un Centro público se le diagnostica una discapacidad que requiere atención en Educación Especial, pueda proseguir escolarizado, ya sea ampliando a este nivel educativo Centros de Educación Especial preexistentes, o bien poniendo en funcionamiento unidades de Educación Especial en Centros ordinarios que impartan el primer ciclo de Educación Infantil, o mediante cualquier otra alternativa que el Departamento estimase oportuna. Aún no se ha recibido la respuesta de la Administración a esta recomendación.

En otro de los expedientes tramitados, una familia participante en el procedimiento de admisión para el curso 2008/09, aduce no haber tenido conocimiento de la creación de una unidad específica para alumnos de Infantil con Trastornos Generalizados del Desarrollo en un determinado Centro hasta después de finalizar el plazo de presentación de solicitudes. Tratándose de una circunstancia que estimamos es determinante de cara a entregar la instancia de admisión en uno u otro Centro, reiteramos a la Administración Educativa la necesidad de que haga público el número de plazas vacantes disponibles y las características de las mismas, en cada Centro y para cada nivel, antes del inicio del plazo de presentación de solicitudes. Sugerencia que fue parcialmente aceptada.

También fue motivo de queja la atención a las necesidades educativas especiales a un alumno en un centro concertado, por parte de profesorado especialista en Audición y Lenguaje y Pedagogía Terapéutica, que el Equipo de Atención Temprana considera son necesarios para el desarrollo de los aspectos comunicativo-lingüísticos, para la adquisición de conceptos a nivel individual y para apoyar al tutor en la metodología propuesta.

La Administración educativa nos informa que al alumno se le presta atención en su grupo de referencia mediante la aplicación de una adaptación curricular significativa, e indica que el Centro concertado en cuestión dispone de un excedente de horas para actuaciones de atención a la diversidad. Sin embargo, constatado que la ayuda individualizada que precisa el alumno la recibe de una maestra de apoyo de Educación Infantil y no de maestros especialistas, se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que adoptase las medidas oportunas a fin de que el Centro concertado prestase al alumno la atención que sus necesidades educativas especiales requieren. En su momento, la Administración nos indica que no se acepta esta sugerencia.

En la tramitación de un expediente, relativo a desplazamientos de un alumno discapacitado al centro escolar, si bien no detectamos irregularidad administrativa alguna, por vulneración de la normativa legal de aplicación, en la actuación del Servicio Provincial de Educación de Zaragoza, dirigimos una sugerencia a la vista de las especiales circunstancias concurrentes: el alumno afectado tiene problemas de movilidad debido a su grado de discapacidad, de un 65% según evaluación de la DGA que le reconoce «de preferente

motóricos». Existen además otros condicionantes familiares que dificultan los desplazamientos del alumno, como puede ser el hecho de que no conduzca la madre, que es quien habitualmente le acompaña. Así, el recorrido hasta el Colegio supone un trastorno que se prolonga durante más de 45 minutos, todos los días lectivos del curso escolar.

Por otra parte, la queja ponía de manifiesto que el autobús de una ruta escolar «pasa por la puerta de su domicilio» y lleva más de la mitad de las plazas sin ocupar. Siendo que la familia se muestra dispuesta a abonar el precio del trayecto que estipule la Administración, sugerimos que se autorizase la incorporación a esa ruta de transporte escolar del alumno de forma que fuera factible, sin costo adicional alguno para la Administración, dar una solución satisfactoria al problema que se le genera diariamente a la familia como consecuencia de la necesidad de efectuar los desplazamientos hasta el Centro de Educación Especial en el que está escolarizado. Sugerencia aceptada por la Administración.

Es preciso reiterar nuestro reconocimiento a la ingente labor que realizan los Servicios Provinciales del Departamento de Educación, Cultura y Deporte para facilitar y organizar los desplazamientos de alumnos que, por residir en pequeños núcleos de población que no disponen de oferta educativa, han de cursar sus estudios en localidades próximas. Pese a ello, en todos los ejercicios se instruye a instancia de parte algún expediente en relación con la prestación del servicio de transporte escolar y, en 2009, han sido 5 los casos puntuales que nos han planteado los ciudadanos, cifra que no consideramos significativa si tenemos en cuenta los numerosos alumnos aragoneses que están obligados a utilizar este servicio.

En nuestra opinión, en cuestiones relativas a transporte escolar, se ha de actuar sin dilación y solventar las situaciones que se presenten con la necesaria inmediatez, ya que no es un servicio que se utilice esporádicamente, sino que los alumnos a quienes se destina precisan usarlo todos los días lectivos del año.

No fue así en un supuesto, en el que habiendo transcurrido las dos terceras partes del curso escolar, no se había logrado solventar el problema, pese a que entendíamos que era resoluble con prontitud, a muy bajo costo y de forma sencilla, mediante un simple escrito de autorización del Director del Servicio Provincial correspondiente.

El caso hacía referencia a la pretensión cursada por una familia para realizar un trayecto de retorno en una ruta de transporte escolar distinta a la utilizada en el camino de ida, siendo que ya existían precedentes de uso de diferentes rutas de ida y vuelta al centro escolar. Tras la recomendación formulada por el Justicia a fin de que el Departamento de Educación, Cultura y Deporte actuase con celeridad para dar una solución satisfactoria al problema, tuvimos conocimiento de que se había accedido a lo solicitado por la familia afectada.

En cuanto a la necesidad de prestar el servicio de transporte escolar en las máximas condiciones de seguridad, siendo ésta la práctica habitual, se presentó una queja motivada por la decisión del conductor del autobús de una ruta, que obligó a una alumna a abandonarlo por no llevar la preceptiva tarjeta de transporte, quedando sola en una parada de un trayecto interurbano.

Aun cuando se tratase de un caso de olvido premeditado y reiterado, entendemos que ello implicaría el incumplimiento de una norma establecida por el Consejo Escolar del Centro destinatario de la ruta, órgano colegiado que impuso la obligatoriedad de acceder al autobús escolar portando el carné de transporte otorgado al efecto. Consideramos, por tanto, que esta conducta contraria a esa medida debe ser corregida de conformidad con lo establecido en la normativa de aplicación vigente, que sólo otorga competencias para la imposición de sanciones al Director y al Consejo Escolar del Centro. La recomendación formulada en este sentido no fue aceptada por la Administración.

En materia de régimen sancionador, tras la instrucción de un expediente a instancia de parte, motivado por la decisión de no ejecutar una sanción impuesta por el Consejo Escolar de un centro, El Justicia puso de manifiesto la conveniencia de que los diversos organismos administrativos implicados en la imposición de una corrección —Dirección del Centro, Inspección Educativa, Servicio Provincial de Educación— actúen de forma coordinada, teniendo presente que un factor esencial a la hora de sancionar es la intermediación a los hechos.

De hecho, creemos que quienes están más próximos e incluso son testigos directos de estas conductas —Profesores y Equipos Directivos—, poseen más datos para adoptar la decisión pertinente en cada caso y, en consecuencia, deben ser apoyados en esta labor de corrección de determinadas conductas que no permiten mantener un buen clima de convivencia en el Centro escolar.

Somos conscientes de que la decisión de sancionar a un alumno requiere un laborioso procedimiento, especialmente, si se trata de corregir conductas gravemente perjudiciales para la convivencia y se pretende un cambio de centro. A nuestro juicio, no se debe revocar la aplicación de una sanción en supuestos muy graves. Si la Administración Educativa decide no ejecutar una medida correctora impuesta a un alumno siguiendo el proceso legalmente establecido en tiempo y forma, puede dar la impresión de estar debilitando la autoridad moral del enseñante, y propiciar una sensación de impunidad si el alumno infractor comprueba que la sanción no llega a imponerse.

Por ello, recomendamos al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA que sus Servicios Provinciales actúen en coordinación con los equipos directivos de los Centros docentes para la corrección de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia. Asimismo, tomando en consideración las circunstancias del centro en el que habían sucedido los hechos concretos descritos en esta queja, planteamos a la Administración Educativa la necesidad de dotar de profesionales expertos en mediación a aquellos Centros en los que, por sus especiales características, se suscitan un mayor número de situaciones conflictivas.

En este ejercicio 2009 se ha advertido un ligero descenso del número de expedientes que se han instruido a instancia de parte en relación con la conflictividad escolar en general, si bien aún se han presentado 5 quejas denunciando situaciones de acoso escolar, que se han tramitado con la máxima confidencialidad.

Esta Institución ha manifestado reiteradamente su interés por mejorar la enseñanza de idiomas en nuestra Comunidad. En este sentido, diversos grupos de

estudiantes de Inglés de la Universidad Popular de Zaragoza presentaron quejas a fin de poder proseguir sus estudios de Inglés en el citado organismo más allá del actual tercer grado, que los presentadores de las quejas estiman es insuficiente para alcanzar un nivel mínimo que les permita comunicarse con fluidez en ese idioma.

En este expediente, constatamos las especificidades de estas enseñanzas: Por una parte, las personas con un perfil muy definido y vecinos de una determinada zona, a quienes va dirigido este servicio descentralizado de la Universidad Popular, en contraposición a los alumnos de otras entidades que imparten idiomas, ya sean públicas o privadas. Por otra parte, si bien es cierto que es múltiple la oferta de cursos de Inglés, no es fácil poder matricularse en ellos, ya sea por motivos económicos, que impiden afrontar la carestía del curso en academias privadas —que exigen el pago de unos importes que resultan muy cuantiosos comparados con las tasas por la prestación de servicios que se abonan en la Universidad Popular—, o por falta de plazas vacantes en el caso de las entidades públicas, como las Escuelas Oficiales de Idiomas, que se encuentran sobreesaturadas.

En consecuencia, se dirigió una sugerencia al Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Zaragoza a fin de que se facilitase la continuidad de estos estudios con un cuarto nivel, ajustando la oferta del cuarto grado a la previsión de participantes en cada zona de la ciudad ya que, atendiendo a la pirámide de participantes, mucho más numerosos en los primeros niveles que en los más avanzados, habría que analizar el número de grupos a impartir, con objeto de optimizar los recursos disponibles, tanto humanos como materiales.

Por lo que respecta a las enseñanzas artísticas, una queja ponía de manifiesto que la programación de plazas para acceder a estudios reglados de música es insuficiente y no permite atender el notabilísimo aumento de la demanda de estas enseñanzas al que ya hacía referencia el preámbulo de la LOGSE, Ley Orgánica promulgada hace casi 20 años.

En la tramitación de este expediente, analizada la oferta de enseñanzas musicales en otras capitales de provincia, se observa que en muchas de ellas, con una población muy inferior a la de Zaragoza, existen tanto un Conservatorio Superior de Música como un Conservatorio Profesional, además de otros Centros que imparten enseñanzas elementales de música. Tal es el caso, por ejemplo, de Granada y Málaga en Andalucía; de Oviedo en el Principado de Asturias; de Mallorca en las Islas Baleares; de Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas en las Islas Canarias; de Salamanca en la Comunidad de Castilla y León; de Murcia en la Región Murciana; o de Alicante y Castellón en la Comunidad Valenciana, entre otras.

El problema de falta de plazas para cursar enseñanzas profesionales de música en nuestra Comunidad Autónoma es más acuciante en Zaragoza capital, ciudad en la que se concentra más de la mitad de toda la población aragonesa, y en la que hay en funcionamiento un Conservatorio Profesional de Música con unas instalaciones insuficientes para atender a todo su alumnado, lo que conlleva que algunas de sus clases hayan de ser impartidas en dependencias de un Instituto de Educación de Secundaria próximo.

En nuestra opinión, el incremento de solicitudes para acceder a estos estudios que han experimentado estas enseñanzas de música en los últimos años, no ha ido acompañado de un crecimiento similar en la oferta educativa, provocando ciertos desajustes debido a la carencia de recursos para atender toda la demanda. Sin embargo, para garantizar la existencia de futuros profesionales cualificados, es preciso facilitarles la consecución de las correspondientes titulaciones al más alto nivel que se pueda cursar en Aragón e, incluso, promover la convocatoria de becas y ayudas que posibiliten su ulterior formación fuera de nuestra Comunidad Autónoma. Por ello, nos dirigimos a la Administración educativa aragonesa señalando la conveniencia de incrementar la oferta para cursar enseñanzas profesionales de música en Zaragoza capital, bien sea ampliando el actual Conservatorio o bien mediante la rehabilitación y adaptación de otras instalaciones que se pudieran destinar a tal fin.

En lo que concierne al nivel superior de estas enseñanzas, tuvo entrada una queja exponiendo el caso de una persona a quien solamente le queda por superar la asignatura «Pedagogía Musical» para poder terminar la carrera y alcanzar el Título Superior de Solfeo, Teoría de la Música, Transposición Instrumental y Acompañamiento, correspondiente a un Plan de Estudios ya extinguido y que no tiene una titulación equiparable en el nuevo Plan.

En la tramitación de este expediente, advertimos que el preámbulo de la Ley que regula las Enseñanzas Artísticas Superiores en Aragón reconoce que la pervivencia de elementos propios del sistema universitario con otros del nivel no universitario crea situaciones que no sólo son paradójicas, sino, al tiempo, perturbadoras para un correcto desarrollo de las enseñanzas que tratamos cuando se pretenden traslados miméticos de las formas organizativas generales hacia las propias de las Enseñanzas Artísticas Superiores.

El citado preámbulo refleja que en distintos países europeos la forma de organización y titulación de estas enseñanzas se encuentra ubicada dentro del sistema universitario, con las peculiaridades propias de las tradiciones y concepciones particulares del sistema universitario de cada país.

Asimismo señala que no parece presentar muchas dudas, la lógica conclusión de que en un momento determinado el ordenamiento jurídico español acabará afrontando esa ineludible tarea de adecuación para la que, en concreto, se han producido ya diversos intentos que, según expone el preámbulo de la Ley, por variados motivos, no han llegado todavía a fructificar.

No obstante lo cual, en la mencionada Ley se adoptan distintas medidas para prever una plena integración de aspectos parciales atinentes al funcionamiento de estos centros, dentro de los principios generales del régimen jurídico propio del sistema universitario y que, conforme expresa su preámbulo, irá construyendo sucesivamente la Comunidad Autónoma de Aragón.

En consonancia con ello, habida cuenta de que los Estatutos de la Universidad de Zaragoza prevén que el Reglamento de normas de evaluación de los estudiantes universitarios garantice, en todo caso, *«las condiciones que faciliten la superación de asignaturas mediante un sistema de evaluación global, tendente a la compensación de asignaturas»*, sugerimos la posible aplicación

de una medida similar para este supuesto de Enseñanzas Artísticas Superiores, con objeto de dar una solución al problema suscitado, difícil de solventar de otra forma teniendo en cuenta que la especialidad cursada ya no existe en el nuevo Plan. Sin embargo, esta sugerencia no fue aceptada por la Administración.

En relación con el proceso de evaluación, se presentó una queja que aludía a los procedimientos e instrumentos de calificación utilizados por una profesora en una determinada materia. De la información recabada en la instrucción de este expediente, se desprende que se introdujeron variaciones no previstas en la programación didáctica para el procedimiento de recuperación de la materia no superada en las evaluaciones parciales.

Considerando que esta actuación no se ajusta a lo dispuesto en el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria en relación con la obligatoriedad del profesorado de regirse por la Programación de su Departamento, estimamos oportuno recomendar que las Comisiones de Coordinación Pedagógica y los Jefes de Departamento velen por el estricto cumplimiento de lo establecido en las citadas Programaciones, en particular, en lo relativo a procedimientos e instrumentos de evaluación de los alumnos.

Además, la tramitación de este expediente nos permitió constatar una segunda cuestión implícita, la relativa al desconocimiento de las Programaciones Didácticas de los Departamentos por parte del alumnado en materias que les afectan directamente. Parece, por tanto, que es preciso mejorar los medios que permitan trasladar a los alumnos todas aquellas cuestiones de las Programaciones Didácticas de las que preceptivamente han de estar informados, y en este sentido dirigimos también una recomendación. Ambas resoluciones han sido aceptadas por la Administración Educativa.

También se ha instruido un expediente referido a la corrección de las pruebas de diagnóstico que elabora el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA y se aplican a alumnos de Primaria y ESO para evaluar su nivel de conocimientos en determinadas materias. Siendo muy positivo que se evalúe la calidad de la enseñanza, con objeto de salvaguardar el principio de imparcialidad, cuyo fin es asegurar la objetividad e independencia de quienes han de corregir unos ejercicios no sujetos a ulterior recurso alguno, a nuestro juicio, estimamos conveniente externalizar la corrección de estas pruebas de diagnóstico, de forma que sea realizada por personal ajeno al Centro en el que se desarrollen, evitando así cualquier indicio de sospecha que, más o menos fundadamente, pudiera imputarse a los correctores.

Posibilidad, por otra parte, que está recogida en Resolución de la Dirección General de Política Educativa del Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA, que otorga al Servicio de Inspección la competencia de supervisar la planificación de la evaluación de diagnóstico que realicen los Centros docentes, y determina que la Administración Educativa puede contratar los servicios de empresas especialistas en evaluación educativa o firmar convenios con instituciones públicas o universidades, con la finalidad de garantizar un mejor desarrollo de la evaluación de diagnóstico y la objetividad de la misma.

Pese a ello, no ha sido aceptada la sugerencia de esta Institución, relativa a modificar la normativa que regula el desarrollo de las pruebas de la evaluación de diagnóstico, de forma que la corrección de las mismas sea realizada por personal de la propia Administración educativa ajeno al Centro en el que se efectúen.

Asimismo, se ha tramitado un expediente sobre evaluación en el caso de enseñanzas universitarias habida cuenta de que, según tuvo conocimiento esta Institución, en algunas asignaturas que se imparten en la Universidad de Zaragoza se realizan exámenes tipo test como única prueba para la valoración de los conocimientos de los estudiantes.

En lo concerniente a procesos selectivos, Sentencias del Tribunal Supremo, de 31 de mayo de 2008 y 2 de julio de 2008, declaran que las pruebas selectivas de conocimientos a cargo de aspirantes mediante temario son más ajustadas a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad que la selección de funcionarios mediante test, psicotécnicos, entrevistas, etc. que el Tribunal Supremo sostiene deben contemplarse de modo secundario. Somos conscientes de las múltiples diferencias entre la selección de aspirantes en un proceso como el aludido en las sentencias del Tribunal Supremo y el procedimiento de evaluación de estudiantes de una universidad. Sin embargo, estimamos que las pruebas y demás técnicas de valoración deben dirigirse, en ambos casos, de modo principal y obligado, al control y comprobación de los conocimientos que posea el participante en uno u otro proceso.

Además, en las áreas jurídicas o humanísticas se ha de valorar también la capacidad de razonamiento, no solamente la adquisición de conocimientos objetivos cuya aplicación a determinados supuestos puede ser muy subjetiva y no admitir una única opción como respuesta. Por ello, considerando que se debe dar oportunidad al estudiante universitario de realizar preguntas de desarrollo en las que pueda argumentar las ideas que exponga, más allá de la mera demostración de sus conocimientos señalando una única respuesta final para cada pregunta de un test, recomendamos al Rectorado de la Universidad de Zaragoza que se hagan distintas pruebas para la superación de cada una de las asignaturas que cursen los estudiantes en la citada Universidad.

En la tramitación de una queja, a instancia de parte, que hacía referencia a la necesidad de incrementar la oferta de plazas para estudios de Medicina en nuestra Comunidad Autónoma, constatamos que la demanda de estos estudios de Medicina ha crecido en los últimos años hasta el extremo de ser ésta, en la actualidad, la titulación más solicitada por los futuros universitarios y para cuyo acceso se precisa la nota de corte más alta en las Pruebas de Acceso a la Universidad, PAU.

Así, frente a los 200 alumnos admitidos en la Facultad de Medicina de Zaragoza, 489 solicitantes no pudieron acceder al citado centro universitario. En el caso de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte de Huesca, siendo muy inferior, solamente 66, la cifra de alumnos admitidos para estudiar Medicina, fueron 406 los estudiantes que se quedaron sin plaza. Por otra parte, se detecta que, aun cuando los porcentajes de alumnos aprobados en las PAU son muy altos, esa cifra desciende considerablemente si lo que se

pretende es alcanzar la nota de corte necesaria para cursar estudios de Medicina, ligeramente inferior al sobresaliente.

Este problema de demanda de plazas muy superior a la oferta no atañe exclusivamente a nuestra Comunidad sino que, de hecho, existen Facultades en distintos puntos de España donde la nota de corte para acceder a estudios de Medicina es aún superior a la que se exige en la Universidad de Zaragoza. En este sentido, se entiende que de los 200 alumnos admitidos para cursar Medicina en la Facultad de Zaragoza en el curso 2008-09, haya 43 provenientes de otras CC.AA., en su mayoría de La Rioja. Situación que se agudiza en la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte de Huesca en la que la mitad de los alumnos admitidos, 33 de 66, provienen de otras Comunidades, mayoritariamente de Andalucía y Murcia.

A través de los datos recabados en este expediente, constatamos que para hacer frente a la demanda de estos estudios y a la necesidad de médicos especialistas en Aragón de debería incrementar la oferta de plazas para cursar este grado universitario, considerando además los muy numerosos integrantes de promociones de licenciados en Medicina anteriores a la imposición de limitaciones en el número de plazas que, transcurridas varias décadas desde la incorporación a nuestro sistema sanitario, estarán próximos a la edad de jubilación.

De conformidad con lo anteriormente expuesto, dirigimos una sugerencia a la Universidad de Zaragoza y al Departamento de Ciencia, Tecnología y Universidad de la DGA con la finalidad de que optimicen los recursos a fin de incrementar la oferta de plazas para cursar estudios de Medicina en las Facultades de Huesca y Zaragoza.

En materia normativa, las gestiones efectuadas en la tramitación de la queja, presentada por un colectivo, relativa a la incorporación de los centros concertados a los programas «Apertura de centros» y «Abierto por vacaciones», nos permitieron observar que las actividades escolares complementarias, las extraescolares y los servicios complementarios que se realicen en los centros docentes concertados, en los niveles de enseñanza sostenidos con fondos públicos, están regulados mediante una norma estatal de 1995, que establece la ordenación y el régimen de organización y funcionamiento de estas actividades y servicios, de aplicación en el entonces ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación y Ciencia en el que, cuando entró en vigor, Aragón estaba incluido.

Mas han transcurrido más de diez años desde el traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a nuestra Comunidad Autónoma en materia de enseñanza no universitaria. Y, por otra parte, la citada normativa reguladora fue dictada por el Ministerio correspondiente al amparo de lo establecido en la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo, sustituida en 2002 por la Ley Orgánica de Calidad de la Educación y ésta a su vez por la actual Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

En consecuencia, a tenor de estas modificaciones legislativas que han afectado a nuestro sistema educativo, estimamos oportuno sugerir al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que emitiese una nueva regulación para las actividades

complementarias y extraescolares en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, con objeto de adaptarlas a las nuevas circunstancias derivadas de los cambios sociales y educativos que se han producido en Aragón en estos últimos años.

En 2009 ha habido un incremento del número de intervenciones de oficio, 9 frente a las 6 del ejercicio anterior, y ha disminuido ligeramente la cifra de quejas remitidas al Defensor del Pueblo. De los 10 casos excluidos de nuestras competencias, la mitad hacían referencia a problemas relativos a trámites de homologación de títulos obtenidos en el extranjero. Otras quejas aludían a la denegación de becas y ayudas que concede el Gobierno Central.

10. CULTURA Y TURISMO*

10.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	41	44	40	29	154
Expedientes archivados	26	44	40	28	138
Expedientes en trámite	15	0	0	1	16

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	8	9
ACEPTADAS	7	5
RECHAZADAS	1	2
SIN RESPUESTA	0	0
PENDIENTES RESPUESTA	0	1

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	1	0
SIN ACUSE	0	1

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
476/2008-5	Disconforme con la apertura de un expediente sancionador por parte de la Federación Aragonesa de Tiro	Recordatorio de Deberes Legales
492/2008-5	Denuncia el mal estado en que se encuentra la ermita de Santa Quiteria en Encinacorba	Sugerencia Aceptada
610/2008-5	Solicita que el Gobierno de Aragón reclame varias piezas del Museo de Arte Nacional de Cataluña	Sugerencia Aceptada

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Índice de expedientes más significativos

1635/2008-5	Solicitan que el Ayuntamiento de Zaragoza retire una Bandera de España junto al Monumento al Justicia en la Plaza de Aragón	Sugerencia Aceptada
385/2009-5	Disconforme con que limiten hasta los 40 años la actividad de acuarobric del programa de deportes municipal de Zaragoza	Sugerencia Aceptada
1053/2009-5	Denuncia que el Ayuntamiento de Los Fayos no permite el uso del salón social municipal a una asociación para su reunión anual.	Sugerencia no aceptada

10.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia se toma el pulso a la preocupación ciudadana por la defensa de nuestro patrimonio aragonés, tanto en su aspecto arquitectónico como en el cultural. Los propios habitantes dimensionan la importancia de apreciar esta riqueza histórica, que es el testimonio de la identidad como pueblo.

Y así, en cuanto al rescate de edificios que se encuentran amenazados por el olvido, cabe destacar la queja de habitantes de Encinacorba sobre el estado abandonado y ruinoso de la Ermita de Santa Quiteria y su preocupación por el destino del inmueble. Tras formular una Sugerencia, se constató que es intención de las Administraciones responsables llegar a un acuerdo de coordinación en la restauración y rehabilitación del edificio. No obstante, la priorización del gasto en los presupuestos públicos destinados a esta materia es la principal dificultad que se observa.

No solo los edificios son parte de nuestro Patrimonio, sino también los bienes que tienen valor para la cultura desde el punto de vista del arte, la historia o la tradición. El bien cultural tiene como nota característica que su finalidad es el disfrute colectivo, y la obligación de los poderes públicos es la protección de los mismos. Por esta razón, el Justicia de Aragón volvió a reiterarse en la devolución de los bienes del Monasterio de Sijena que están depositados en el Museo de Arte Nacional de Cataluña. En concreto, se formuló Sugerencia para instar al Gobierno de Aragón a que reclame las pinturas murales de la Sala Capitular, con los mismos argumentos que ya manifestó el Justicia de Aragón en 1997 y en 2008.

La otra vertiente cultural, es aquella que protege la Historia, tradiciones e idiosincrasia de un pueblo. Y en este sentido, los ciudadanos son celosos guardadores de la Historia aragonesa. Se recibieron quejas acerca de unas declaraciones públicas en las que la Corona de Aragón fue sustituida por la «Confederación Catalano-aragonesa».

En cuanto a la colocación de una gran bandera española en la Plaza de Aragón de Zaragoza, el Justicia de Aragón consideró formular Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza para que valorase otras alternativas, como desplazarla a la Plaza de España, o colocar junto a ella una bandera de Aragón de las mismas dimensiones. Dicha Sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Otro gran tema que ha motivado la presentación de varios escritos a lo largo del año 2009 ha sido el relativo

a las lenguas de Aragón —definición, utilización e implantación—. En este sentido, la tramitación y aprobación de la Ley 10/2009, de 22 de diciembre, de uso, protección y promoción de las lenguas propias de Aragón, ha llevado a esta Institución a actuar con una especial cautela respecto a los expedientes incoados sobre esta cuestión, precisamente a la espera de comprobar cómo se ha articulado legislativamente esta materia y cuáles van a ser sus inmediatas consecuencias prácticas.

Por último, hay ciudadanos que se acercan a la Institución solicitando la opinión o la intervención del Justicia de Aragón para avalar propuestas culturales tales como la no retirada de la escultura Splash de la Torre del Agua, la solicitud de que el paraje Jardín de Ricla sea declarado Bien de Interés Cultural, o la idea de denominar Corona de Aragón al nuevo campo de fútbol en Zaragoza, etc. De todas ellas se da oportuno traslado a la autoridad competente en la materia.

El otro tema que se incluye en este departamento es el deporte. En los últimos años se han ido incrementando las quejas relacionadas con las prestaciones deportivas que realiza el sector público. Tras el informe realizado en el año 2008 bajo el título «Juventud y Deporte» para conocer la opinión de los jóvenes aragoneses en la práctica deportiva, podemos constatar el interés en el deporte no sólo de los jóvenes sino del resto de la sociedad incluyendo la promoción deportiva en la infancia.

Han sido numerosas las quejas recibidas en aspectos puntuales de la prestación pública de una determinada actividad deportiva. Así, hemos realizado gestiones de solicitud de información en Patronatos Deportivos Municipales, Sociedades Culturales y Deportivas, el Instituto Aragonés de la Juventud, Federaciones Aragonesas, etc. Los problemas se han detectado en la organización y programación de los cursos, campeonatos, campamentos de verano y en general del uso de las instalaciones; y abarcan tan diferentes casos como la edad autorizada para participar en una actividad, la notificación del cambio de horarios, la devolución de la reserva de plaza habiendo notificado con antelación la imposibilidad de asistir, o la petición de información de elecciones y renovación de cargos en estas entidades.

11. SANIDAD*

11.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	158	173	153	164	648
Expedientes archivados	86	168	151	164	569
Expedientes en trámite	72	5	2	0	79

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	23	23
ACEPTADAS		8
RECHAZADAS		1
SIN RESPUESTA		1
PENDIENTES RESPUESTA		3

Recordatorio de Deberes Legales:		
	6	9
CON ACUSE		
SIN ACUSE		1

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
360/2009	Incremento en el consumo de drogas en el Valle de Benasque	Sugerencia parcialmente aceptada
1211/2009	Se exponen los problemas con un médico en varios Centros de Salud	Recordatorio de Deberes Legales con acuse de recibo
1854/2008	Se solicita la ampliación de horario para facilitar el material preciso a los pacientes diabéticos	Sugerencia aceptada
334/2009	Denuncian el trato recibido en un Centro hospitalario	Recordatorio de Deberes Legales sin acuse de recibo
1304/2009	Mal estado de la estación de autobuses en Alcañiz	Sugerencia aceptada
953/2009	Disconforme con la implantación en el Hospital Royo Villanova de urgencias pediátricas y ginecológicas sin contar el Centro con estas especialidades	Sugerencia sin respuesta
1908/2008	Con motivo de no efectuar pruebas diagnósticas, un paciente tuvo que ser intervenido de urgencia	Sugerencia aceptada
528/2009	Denuncia la falta de pediatras en el centro de Salud de Tamarite de Litera	Sugerencia aceptada
1193/2008	Problemas planteados durante un parto	Sugerencia aceptada
17/2009	Denuncia la falta de pediatras en el Centro de Salud de la Almunia de Doña Godina	Sugerencia aceptada
1315/2009	Lleva dos años a la espera de una operación de espalda	Sugerencia aceptada
1477/2009	Denuncia la escasez de medios del Hospital Miguel Servet para tratamientos de radioterapia	Sugerencia parcialmente aceptada
996/2008	Exponen la necesidad de un Reumatólogo en el Hospital de Calatayud	Sugerencia aceptada
1835/2008	Denuncia el trato recibido por parte del personal de la UCI de Traumatología y de Coordinación de Trasplantes del Hospital Miguel Servet	Recordatorio de Deberes Legales con Acuse

Índice de expedientes más significativos		
1626/ 2008	Lleva dos años en lista de espera para ser intervenida de obesidad mórbida	Sugerencia aceptada
1423/ 2009	Expediente de oficio por la atención a un enfermo de gripe A en el Hospital San Jorge de Huesca	Recordatorio de Deberes Legales con Acuse
83/ 2009	Pérdidas dentales con motivo de una caída en la Universidad. No se cubren los gastos	Recordatorio de Deberes Legales sin Acuse
1765/ 2008	Solicitan una UVI compartida en la Comarca de la Ribagorza	Sugerencia aceptada
952/ 2009	Denuncian que se pretende transformar la segunda planta del Hospital Miguel Servet en una Unidad de Medicina Interna sin adecuar la plantilla	Sugerencia aceptada
878/ 2008	Ausencia de protocolo de actuación para pacientes con fallo intestinal permanente	Sugerencia aceptada
95/ 2009	Expediente de oficio solicitando apoyo para la cooperativa social punto de encuentro y rehabilitación psicosocial	Sugerencia aceptada

11.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia, se advierte una disminución del número de reclamaciones, y se han mantenido el de las resoluciones dictadas.

Nuevamente hemos de insistir en que con relación a la población que está dispersa, no resulta viable contar con asistencia médica en cada localidad, hace falta un gran número de recursos para poder trasladar con rapidez a los enfermos de un lugar a otro. Hay que reconocer los avances realizados y el gran número de servicios que se prestan correctamente.

Desde hace varios años, hemos de ser conscientes de que las administraciones públicas han de adoptar medidas e iniciativas para planificar los recursos humanos en sanidad ya que, año tras año, se constata la dificultad, cada vez mayor, para poder proceder a la efectiva contratación de médicos. Hay que tener en cuenta que se ha producido un crecimiento poblacional, un incremento de la oferta y de la demanda sanitaria y un repunte emigratorio de profesionales. En consecuencia, hay que plantearse seriamente que este problema ha de ser abordado y tratado con la magnitud que merece, ya que esta situación tiene que ser objeto de especial consideración, por lo que las autoridades sanitarias han de consensuar soluciones en breve espacio de tiempo.

Este año, ha sido aprobada la Orden de 3 de noviembre de 2009, de la Consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, por la que se regula la aplicación de los tiempos máximos de respuesta en primeras consultas de asistencia especializada y procedimiento diagnósticos en el Sistema de Salud de Aragón, estableciéndose como tiempos máximos de respuesta sesenta días para primeras consultas de asistencia especializada y treinta para procedimientos de diagnóstico.

Por medio de esta Orden se procede a desarrollar lo dispuesto en el Decreto 116/2009, de 23 de junio,

sobre plazos máximos de respuesta en la asistencia sanitaria en Aragón, regulando los aspectos más importantes del derecho a la garantía del plazo, como son, el ámbito de aplicación, las personas beneficiarias, la pérdida de garantía y la equidad de su cumplimiento en todo el territorio de Aragón, así como los procedimientos de organización y administrativos que garanticen el ejercicio de este derecho.

Las quejas más frecuentes han sido las relativas a la prestación del servicio asistencial (listas de espera, retraso en tratamientos, posibles negligencias médicas, etc.), así como a reintegro de gastos y financiación de tratamientos, además de las que inciden en la asistencia psiquiátrica.

1. LISTA DE ESPERA EN EL CENTRO MÉDICO DE ESPECIALIDADES «GRANDE COVIÁN»

De entre las más numerosas, se repiten las quejas recibidas por la lista de espera existente en Centro Médico de Especialidades «Grande Covián».

Este Centro atiende a la población de la Margen Izquierda de Zaragoza y un grupo de núcleos como Santa Isabel, Villanueva o Alfajarín. En total, se ocupa de unas 220.000 personas y, pese a la entrada en funcionamiento del Servicio de Traumatología del Hospital Royo Villanova, no se ha experimentado una mejora en la misma, por lo que deberían agilizarse al máximo los trámites precisos para la consecución del anunciado nuevo Centro de Especialidades en esta zona que venga a solventar el continuo repunte de las necesidades asistenciales detectados.

2. REFORMAS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL «ROYO VILLANOVA»

En relación con la reforma del Servicio de Urgencias del Hospital Royo Villanova de Zaragoza que culminó en febrero de 2009, llevó aparejada una serie de cambios en la organización del Servicio, implantando un Manual de Funcionamiento y Organización de los Servicios de Urgencias Hospitalarios. Dicha reforma también conllevó la prestación de una asistencia sanitaria completa a pacientes de traumatología, ya que se dispone del Servicio en esta especialidad desde el 1 de diciembre de 2008.

No obstante, un colectivo médico y de enfermería de dicho Centro sanitario manifestó su disconformidad con el hecho de que tuvieran que atender urgencias pediátricas, ginecológicas y de obstetricia, puesto que en el Hospital no había facultativos especialistas en las mismas. (Expte. 953/2009).

Por parte de esta Institución se estimaba que, si bien es cierto que aunque una determinada especialidad médica o quirúrgica se encuentre en la Cartera de Servicios del propio Hospital, ello no implicaba que los facultativos del mismo estuviera disponible las 24 horas, también teníamos de valorar que al no contar el Hospital Royo Villanova con los Servicios de Ginecología, Obstetricia y Pediatría y, por ende, carecer de esos especialistas, en los supuestos de urgencia en los que no pueda prestarse una asistencia sanitaria completa habían de ser derivados a otros Centros hospitalarios distintos a los que acudía el paciente en un primer momento.

Aunque en cualquier caso, tal y como indicaba el Departamento competente en su informe, resultaba obvio que los pacientes requieren una adecuada valoración por el facultativo que los atiende, y en función de dicha valoración deberá tomar las oportunas decisiones, sin que en ningún momento se pueda obligar a un facultativo a asumir pacientes y situaciones que no sean de su competencia, lo que sí se debería es, a entender de esta Institución, adoptar las medidas oportunas que posibilitara la premura en el traslado a otro Centro en el que pudieran completar su asistencia con todas las garantías, si la situación del paciente así lo requiriese.

Además, esta Institución entiende los usuarios deberían conocer estos hechos para disponer de plena capacidad de opción de entre las distintas alternativas posibles y evitar, como se señaló en un informe del Colegio Oficial de Médicos «*el riesgo de demora en la asistencia que supone la presunción de estos especialistas (ginecólogos y pediatras) por parte de la población al acudir a un hospital de referencia como es el Hospital Royo Villanova.*»

Por todo ello, se sugirió al Departamento de Salud que tanto la Dirección del Hospital como los organismos competentes tenían que dar respuesta a las peticiones de los facultativos y tratar de buscar soluciones entre todas las partes implicadas en los procesos asistenciales y que, hasta que no se implantaran estos Servicios de Ginecología, Obstetricia y Pediatría en el Hospital Royo Villanova, se establecieran unos protocolos de actuación para los supuestos en los que se presentaran urgencias en estas especialidades, estableciendo unas pautas generales tanto para los casos en los que pudieran asumir a los pacientes como en los que se precisaba una derivación a otro Centro hospitalario por no poder prestarles una asistencia completa y, en todo caso, habría que prestar la asistencia médica inaplazable y procurar el traslado con las garantías necesarias. A fecha actual esta Sugerencia está pendiente de contestación.

3. FALTA DE PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA PLANTA SEGUNDA DEL HOSPITAL «MIGUEL SERVET»

Han sido varios los escritos que ha dirigido el personal de enfermería de la Planta Segunda del Hospital «Miguel Servet», tanto a esta Institución como a la Dirección de ese Hospital y al Servicio Aragonés de Salud manifestando, a su entender, la deficiente dotación de recursos humanos y materiales para hacer frente a la carga asistencial de esa planta.

Si bien es cierto que la planta contaba con el mismo número de camas y de enfermeras que antes de producirse el cierre por obras, a tener de lo que se nos señalaba, en dicha planta se habían reconvertido 16 camas de oftalmología en pacientes de Medicina Interna; pacientes que requieren una mayor atención y una vigilancia intensiva porque, en ocasiones, van motorizados, su estado es semicrítico o precisan de una medicación especial.

Como evidencia de lo anterior, había personal de enfermería de refuerzo en dicha planta, lo que suponía un implícito reconocimiento de la escasa dotación de enfermería en esa planta.

Por ello, esta Institución se dirigió al organismo competente manifestando que reconocíamos y éramos

conscientes de la existencia de limitaciones presupuestarias y de la necesidad de racionalizar recursos, así como que el propio Hospital habría llevado a cabo los estudios y análisis precisos adoptando las medidas oportunas para paliar las carencias que pudieran presentarse. Pese a lo expuesto, entendíamos que el buen fin de la enfermería hospitalaria tenía como finalidad alcanzar y mantener un buen nivel en los cuidados de los pacientes y, para conseguirlo, se tenían que elaborar planes que estudiaran la adecuación de las plantillas en los hospitales.

En consecuencia, sugerimos al Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón que con intervención de todos los responsables de la asistencia sanitaria en ese Hospital, se llevara a cabo un minucioso seguimiento para tratar de analizar si la actual plantilla de enfermería en esa planta era o no suficiente y, si su resultado así lo evidenciare, procediera a reforzar la misma mediante la dotación de mayor personal de enfermería para garantizar una adecuada asistencia sanitaria a los pacientes allí ingresados. Esta Sugerencia fue aceptada. (Expediente 952/2008).

4. SANIDAD RURAL

Del análisis de varias quejas se aprecia que algunos Consultorios locales, fundamentalmente de la provincia de Teruel, no cumplen la normativa de supresión de barreras arquitectónicas, carecen de calefacción y teléfono e incluso tienen un deficiente acceso a Internet, lo que conlleva que en muchas ocasiones los facultativos no pueden acceder a las Historias clínicas de los pacientes. Por ello, esta Institución ha estimado oportuno la apertura de un expediente de oficio para tratar de conocer con exactitud la situación de estos consultorios y si pueden acceder a alguna subvención de las que otorga el Departamento Autonómico competente.

5. FALTA DE ESPECIALISTAS. DIFICULTADES PARA SU CONTRATACIÓN. HOSPITAL DE BARBASTRO

Ha de hacerse una especial mención al problema latente en la sociedad que conlleva las dificultades existentes para la contratación de determinados especialistas, problema que se agrava en las zonas rurales.

Por ello, han sido muchas las ocasiones en las que hemos estimado pertinente sugerir a la Diputación General de Aragón que, en las plazas cuya cobertura presenta una mayor dificultad, han de establecerse incentivos que permitan y posibiliten que las mismas sean cubiertas y, además, tratar de que se garantice una cierta estabilidad en las mismas.

Especial mención merece un expediente (Expte. 1524/2008), en el que se aludía a la falta de Traumatólogos en el Hospital de Barbastro. En particular, se hacía mención a que la diferencia numérica de especialistas en el Hospital San Jorge (15 especialistas), y el de Barbastro (8 especialistas) era sustancial, siendo que atendían aproximadamente a la misma población.

Además, el problema se agravaba por la baja de varios especialistas, y todas estas circunstancias estaban originando molestias a los ciudadanos que dependían de este Hospital, con unas elevadas listas de espera.

Por ello, nos dirigimos al Departamento competente que reconoció que era un hecho generalizado la falta

de especialistas y ello originaba que, ante varias ofertas, el interesado optara por aquéllas que más se ajustan a sus expectativas de promoción personal o profesional, decantándose por destinos ubicados en grandes urbes o con gran despliegue de medios materiales y personales.

Pese a lo expuesto, indicaban que el Hospital de Barbastro y, en particular, el Servicio de Traumatología pretendía, en todo caso, dispensar una asistencia adecuada, sobre todo en momentos de fuerte presión asistencial, evitando, en lo posible, que los pacientes y familiares fueran derivados a otros centros públicos o concertados, siendo esto una solución transitoria y consensuada con el paciente, conscientes de los inconvenientes que esto suponía.

Por parte de esta Institución, se solicitó una ampliación de lo facilitado en el sentido de que se nos indicaran qué posibles medidas podrían adoptar para la efectiva implantación de profesionales en este Centro sanitario, informándonos que dos de las tres plazas ofertadas por convocatoria pública habían sido cubiertas con personal interino, así como que la Gerencia del Sector de Barbastro estaba en negociación, ante la escasez de profesionales en esta especialidad, con un médico traumatólogo de la Unión Europea, con el que se completaría la plantilla actual, siendo el nombramiento inicial eventual, pero con la posibilidad de ocupar la plaza de modo interino tras la correspondiente convocatoria pública.

6. NUEVAS INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS EN TERUEL Y EN ALCAÑIZ

También se han incoado varios expedientes de oficio al tener conocimiento a través de distintos medios de comunicación y por denuncias de particulares de las reivindicaciones de un colectivo médico en relación con la construcción de los nuevos Hospitales el Teruel y en Alcañiz.

En concreto, desde hacía varios años venían reclamando que estas dos localidades tenían que disponer de nuevas infraestructuras sanitarias bien dotadas, que beneficiarían de modo sustancial a las poblaciones de esas zonas, y cambiarían de forma positiva los déficits y carencias denunciados en muchas ocasiones.

Se solicitaba, asimismo, que los anunciados Hospitales de Teruel y Alcañiz pudieran ser implantados en el plazo más breve posible demandando, en consecuencia, que estas nuevas ofertas asistenciales se gestionaran con un ritmo adecuado a la trascendencia que para la ciudadanía tendrían estos futuros equipamientos.

A fecha actual, estamos a la espera de recibir la información solicitada.

7. ATENCIÓN PSICOLÓGICA A PACIENTES ONCOLÓGICOS Y SUS FAMILIARES

Otra de las asignaturas pendientes en materia sanitaria ha sido la atención psicológica para pacientes oncológicos y sus familiares. (916/2009-9).

Al respecto, sensibilizándonos con este tema que ha sido objeto de distintos expedientes tramitados desde esta Institución, nos dirigimos al Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón quién nos

puso de manifiesto que el Servicio de Oncología se encontraba situado en la planta del Hospital Materno Infantil por problemas de estructura física y, al parecer, en el Hospital General no disponían de espacio suficiente para la ubicación de todas las unidades médico-quirúrgicas de hospitalización. No obstante, manifestaban que no descartaban una localización diferente.

En lo relativo a la atención psicológica a los pacientes, sostenían que dicha asistencia debía ser prestada mediante solicitud de los facultativos que atienden al paciente, aunque el mismo podía expresar su interés al médico para que lo tomara en consideración.

No obstante lo anterior, con respecto a la atención a los familiares de los pacientes que también se encuentran en situaciones difíciles de gestionar emocionalmente y que podrían precisar ese recurso, ellos mismos reconocían que era un tema pendiente que tendrían que valorar.

Por ello, consideramos oportuno volver a dirigirnos a ese Departamento Autonómico solicitando información acerca de si, tal y como expresan en su informe, sería posible que en un plazo prudencial se protocolizase la prestación de una atención psicológica a los familiares de pacientes oncológicos.

En contestación, se nos informó que aunque ciertamente, este es un apoyo que no estaba estructurado en exclusiva para pacientes y familiares, sí que tenía cabida dentro de los procedimientos habituales de asistencia en salud y contaba con todo el soporte institucional, y también con el apoyo de las organizaciones de asociaciones de pacientes, a las que se da apoyo desde los centros asistenciales para facilitar su labor con los pacientes.

Sin embargo, significaron que el Departamento de Salud y Consumo estaba ultimando en estos momentos, como nueva línea de mejora asistencial, un programa de atención psicológica dirigido expresamente a los pacientes oncológicos, prestación que se pondría en marcha dentro del año 2009.

8. TRATAMIENTOS MÉDICOS: RADIOTERÁPICOS Y CARDÍACOS

Con respecto a tratamientos de radioterapia, hemos de valorar positivamente la efectiva implantación de los nuevos aceleradores lineales que han solucionado en gran medida los problemas denunciados en años anteriores por las frecuentes interrupciones de los existentes, disminuyendo en consecuencia las derivaciones a otros centros sanitarios para la prestación de este tratamiento.

También se ha abordado en este año el problema que padecían determinados pacientes con problemas cardíacos que tenían que tomar «Sintrom», y que se veían obligados a desplazarse hasta semanalmente a otras localidades para realizarse los pertinentes análisis, lo que conllevaba un problema importante para muchas personas mayores con problemas de movilidad.

En consecuencia, se solicitaba que los controles y análisis necesarios pudieran llevarse a cabo en sus localidades de origen, como ocurría en distintos municipios de nuestra Comunidad Autónoma.

Al interesarnos por el tema, el Departamento de Salud y Consumo nos comunicó que la posibilidad de

que el servicio de control de «Sintrom» se realizara de forma ambulatoria era un objetivo para la Dirección de Atención Primaria, llevando a efecto desde esa Dirección las actuaciones necesarias para que en todos los consultorios periféricos pudiera realizarse, añadiendo que, en la actualidad, se consideraba que se daban las condiciones necesarias para que este servicio pudiera ponerse en marcha puesto que la informatización de los consultorios se realizaría en breve, estando a disposición de los profesionales de los centros de salud la correspondiente herramienta informática, facilitándose el control con «Sintrom» de forma ambulatoria.

En cuanto a las pruebas diagnósticas, las quejas implican tanto a Centros hospitalarios como a Centros de especialidades y son muy variadas: TAC, resonancias, colonoscopias, densitometrías... Algunas de ellas se refieren ya no a la espera para la práctica de una prueba sino más bien al dilatado tiempo transcurrido para recoger los resultados de la misma.

Son frecuentes las consultas que se realizan en esta Institución que van encaminadas a conocer los derechos que ostentan los ciudadanos en orden a acceder a historiales clínicos, teniendo que diferenciar si la persona que va a ejercer este derecho es el propio paciente o bien sus familiares. En este tema conviene destacar el esfuerzo realizado por la Administración Autónoma en la localización y posterior traslado al solicitante de los datos requeridos, puesto que en la gran mayoría de los casos se han obtenido resultados satisfactorios apreciándose una mayor celeridad en la puesta a disposición de los informes a los interesados, tendiendo a disminuir las trabas y obstáculos en aras a ejercer este derecho.

Año tras año se repiten las quejas en las que se denuncian negligencias o errores médicos. En estos casos se informa al ciudadano de la existencia del Servicio de Atención al Paciente, servicio que canaliza las reclamaciones que plantean los usuarios. Esta Institución no cuenta con medios técnicos que le permitan entrar a valorar estas cuestiones de técnica médica, por lo que la labor del Justicia consiste en escuchar las quejas ciudadanas, estudiar si la tramitación de los expedientes se está llevando a cabo con las garantías que se exigen y cumpliendo todas las exigencias legales y, en su caso, trasladar a la Administración sanitaria los casos planteados para que sean revisados o solicitar la oportuna información.

Otra asignatura pendiente, a entender de esta Institución, sería la de lograr una mayor coordinación entre los dispositivos sanitarios y los asistenciales, que en muchos casos están interrelacionados y, sin embargo, en su actuar son dos organismos en muchas ocasiones independientes.

9. REINTEGRO DE GASTOS Y FINANCIACIÓN DE TRATAMIENTO

Por lo que se refiere a quejas sobre reintegro de gastos o financiación de tratamientos sanitarios cabe destacar la queja presentada por la madre de una joven con minusvalía sensorial reconocida del 40%. El motivo de su reclamación radicaba en que la familia estaba esperando a que terminara el curso y los exámenes para solicitar la ayuda que concede el Departamento de Servicios Sociales y Familia para la compra

de unos nuevos audífonos, y cuando acudieron a interesarse, se les informó que había terminado el plazo.

Por ello, la familia estimaba que sería más razonable que el plazo para estas ayudas estuviera abierto todo el año, y que cada uno lo solicitara cuando lo necesitara.

Recabada la pertinente información del organismo competente, esta Institución tuvo conocimiento de que la propuesta de la familia iba a ser valorada y estudiada.

En efecto, ese Departamento compartió la sugerencia de los mismos, ya que afirmaron que la misma va a ser tomada en consideración y iban a estudiar esta posibilidad, estimando que resultaba de interés y que era de ayuda para los beneficiarios. (Expte. 1212/2009).

También destaca una en la que se hacía mención a que Dirección General de Planificación y Aseguramiento del Servicio Provincial de Salud y Consumo de Zaragoza, resolvió favorablemente la solicitud de una paciente para que fuera intervenida de ambos tobillos en el Instituto Internacional del Pie de Madrid.

Por ello, la misma fue operada en dicho Centro y, sin embargo, a fecha de la reclamación, todavía no han sido abonados los gastos de la intervención.

Además, se nos señalaba que tenía que ser nuevamente intervenida para implantarle una prótesis, y la operación no podía ser realizada hasta que se reintegraran los gastos de la anterior.

Recabada la pertinente información del organismo autónomo, se nos precisaba que ya habían sido aprobados los documentos ADO correspondientes a la hospitalización de la paciente, así como los de la realización de una Reartodésis en el Instituto Internacional de Cirugía Ortopédica y del Pie de Madrid. Por ello, procedimos al archivo del expediente al estimar que el problema había quedado resuelto. (Expte. 1212/2009).

10. SALUD MENTAL

En último lugar, nos referíamos al inicio de este apartado a lo que globalmente denominamos salud mental. La atención residencial del enfermo mental es una de las cuestiones que mayor número de quejas plantea en la Institución, especialmente cuando el enfermo ha desbordado las posibilidades de cuidados domiciliarios por la negativa a la toma de medicación, agresividad o trastornos conductuales (Expedientes 1337/2009, 1243/2009 y 1586/2009). Así, las quejas ponen de manifiesto el insuficiente número de plazas públicas o concertadas en centros residenciales sin que las familias puedan asumir, en la mayoría de los casos, el coste privado de estas estancias, habiéndose constatado que cuanto más complicada es la situación del enfermo —pluripatologías, trastornos asociados, cronicidad, agresividad, conductas asociales, consumos tóxicos...— mayores obstáculos se encuentran para su internamiento. Además, el carácter abierto de los centros de internamiento y rehabilitación psiquiátrica existentes en nuestra Comunidad Autónoma limita las posibilidades de contención a supuestos en los que se cuenta con autorización judicial. En este sentido se nos ha llegado a solicitar información sobre qué hacer para que un hijo se tome la medicación (Expediente 1032/2009), ante lo cual se explicó en qué consiste los internamientos no voluntarios y las asociaciones a las que podía dirigirse para ser asesorado.

Relacionado con los centros está también la petición de traslado de sus usuarios por parte de sus familias, a centros más cercanos para una comunicación más fácil o por motivos achacables al centro (Expediente 2/2009, 867/2009, 1038/2009, 1420/209 y 1475/2009).

‘Nuestros continuos contactos con diversas entidades y asociaciones del ámbito de la salud mental motivan multitud de consultas e intervenciones de la Institución al respecto. Así, se han dirigido al Justicia personas afectadas por tener un familiar ludópata (y en ocasiones el propio enfermo), con toda la problemática y consecuencias a todos los niveles que ello conlleva, desde el sociosanitario hasta el puramente económico. Sin perjuicio de dirigirlos hacia entidades públicas y privadas que pueden ayudarles, les informamos sobre las posibles figuras legales protectoras del enfermo, habiéndose remitido algún expediente al Defensor del Pueblo al solicitarse la adopción de medidas por parte de administraciones públicas no sujetas a la supervisión del Justicia de Aragón (Expediente 294/2009, 402/2009 y 1330/2009), o incluso a instar la regulación de la figura del Tratamiento Ambulatorio Forzoso

Se ha planteado también el supuesto relativo a la falta de tratamiento de quienes sufren enfermedad mental y así, en concreto, se ha planteado en ocasiones el problema consistente en el tratamiento que una persona ha de recibir una vez ha cumplido la pena de prisión en su momento impuesta (Expediente 145/2009 y 420/2009).

La financiación del tratamiento de este tipo de enfermedades es un reclamo bastante frecuente, y así nos han llegado quejas que han finalizado con sugerencia relativa a la continuación de la financiación del tratamiento de un enfermo una vez cumplida la mayoría de edad, pues hasta entonces la Administración se había hecho cargo durante su minoría de edad (Expediente 1987/2008 y 8/2009), si bien el problema del copago y la falta de financiación es un problema que afecta a todo tipo de discapacitado (Expediente 570/2009, 784/2009 y 1287/2009).

12. BIENESTAR SOCIAL*

12.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	164	155	113	90	522
Expedientes archivados	130	153	113	90	486
Expedientes en trámite	34	2	0	0	36

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	28	29
ACEPTADAS	21	13
RECHAZADAS	5	1
SIN RESPUESTA	2	0
PENDIENTES RESPUESTA	0	5

Recordatorio de Deberes Legales:		
	3	6
CON ACUSE	3	6
SIN ACUSE	1	4

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
632/2009	Agilización de trámites previstos para dar de baja datos en el Padrón Municipal.	Sugerencia aceptada
1489/2008	Disconforme con la respuesta de la DGA frente a las quejas presentadas por la falta de atención y cuidados a su madre en una residencia de ancianos.	Sugerencia aceptada
1865/2008	Procedimiento sancionador en relación con una residencia geriátrica que no cumple la normativa.	Sugerencia aceptada
1669/2008	Elaboración de un protocolo de comunicación que recoja los cauces de información entre residentes, familiares y trabajadores	Sugerencia aceptada
1515/2008	Intensificación del servicio domiciliario	Sugerencia aceptada
225/2009	Circunstancia especial de persona con cuatro sobrinos con algún tipo de deficiencia psíquica.	Sugerencia no aceptada
685/2009	Fallecimiento del dependiente sin efectividad de las prestaciones.	Sugerencia aceptada
219/2009	Coordinación entre diversas Comunidades Autónomas para hacer efectivas las prestaciones.	Sugerencia y Recordatorio de deberes legales. Parcialmente aceptada.
475/2009	Incumplimiento de plazos para elaborar el PIA.	Sugerencia aceptada
1446/2009	Incrementar recursos para ingresos urgentes de personas dependientes.	Sugerencia aceptada
533/2009	Falta de elaboración del PIA de persona dependiente en grave situación.	Sugerencia aceptada y RDL
1463/2008	Falta de aplicación del servicio domiciliario reconocido	Sugerencia no aceptada
1829/2008	Falta de transporte para desplazamiento de persona discapacitada entre localidades de la misma comarca.	Sugerencia no aceptada y RDL
1301/2008	Problema para acceder a la vía pública desde su casa.	Sugerencia no aceptada y RDL
1189/2009	Reducción de tarifas para personas discapacitadas usuarias del servicio urbano de autobús.	Sugerencia pendiente de contestar

Índice de expedientes más significativos		
1038/ 2009	Creación de plazas para discapacitados para casos de urgencia	Sugerencia parcialmente aceptada
95/ 2009	Convenio para financiar el Punto de apoyo y rehabilitación psicosocial comunitaria (Expediente 95/2009).	Sugerencia parcialmente aceptada
123/ 2009	Necesidad de hacer accesible la entrada a la cafetería del Hospital Miguel Server.	Sugerencia aceptada

12.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Dentro del apartado dedicado a bienestar social se engloban diversas materias, de modo tal que los expedientes desarrollados en este ámbito pueden clasificarse, según su temática, en aquellos que afectan a las personas mayores, los relativos a las personas dependientes y finalmente los que aluden a la personas con algún tipo de discapacidad, no sólo física, sino también psíquica o sensorial.

Unos y otros no son excluyentes, puesto que no sólo no es infrecuente, sino que más bien es habitual, que las personas mayores sean a su vez las que más número de reclamaciones presentan en cuanto a la gestión de las diversas fases por las que se sucede el proceso relativo a la situación de dependencia. Sin embargo y para una mejor comprensión acudimos al rasgo más patente para su clasificación.

En último lugar, cabe mencionar igualmente que dentro de la materia denominada bienestar social, se engloban también una serie de expedientes que, si bien no encajan en las rúbricas más arriba reseñadas, por su naturaleza se entiende adecuada su inclusión en este apartado. Es el caso de lo que ocurre en materia de pensiones no contributivas, cuyo motivo de queja normalmente alude a la modificación, denegación o retirada de las mismas (Expedientes 1983/2008, 73/2009, 532/2009, 534/2009, 542/2009, 632/2009, 710/2009, 1008/2009).

En este último grupo se tramitan aquellas quejas que afectan a grupos que de forma genérica podríamos denominar «personas en riesgo de exclusión social». Normalmente la temática que aborda estas cuestiones se materializa en información relativa al tipo de ayudas locales o autonómicas a las que un individuo puede optar según sus circunstancias o la denegación de las mismas (Expedientes 1995/2008, 36/2009, 382/2009, 719/1009, 947/2009, 1004/2009, 1224/2009, 1576/2009, 1767/2009, 1776/2009, 1856/2009, 2022/2009 y 2044/2009).

Los efectos de la crisis económica se han dejado notar igualmente en la Oficina de Atención al ciudadano de esta Institución, tanto cuantitativamente al haber aumentado el número de quejas planteadas por ciudadanos que se encuentran en una delicada situación económica y demandan nuestra ayuda, como cualitativamente. Así, en épocas anteriores al período económico que estamos viviendo, las quejas que se recibían en esta materia estaban relacionadas directamente con los servicios sociales y, en concreto, con la denegación o suspensión de determinadas ayudas. El perfil del ciudadano, era el de un parado de larga duración,

buen conocedor de las ayudas y de los trámites de solicitud, etc. Sin embargo, en la actualidad, nos encontramos con desempleados del sector de la construcción y la vivienda, ciudadanos de origen extranjero en situación administrativa regularizada y casos extremos como son los casos de ciudadanos en situación crítica por embargos, amenaza de desahucio, corte de suministro de servicios básicos, entre otros.

En general, en todos estos casos se facilita la mayor información posible y en caso de que se hayan solicitado ayudas y éstas hayan sido denegadas o no exista respuesta de la Administración se recaba información sobre el estado de la cuestión.

Finalmente, existen un número que afectan a dispersas materias, pero que en definitiva afectan a los derechos civiles de las personas y que van desde la desconformidad con lo resuelto por una sentencia (Expedientes 736/2009, 1283/2009), en cuyo caso se informa al ciudadano de la falta de competencia del Justicia de Aragón en estos casos, debido a la independencia reconocida al Poder Judicial; hasta quejas surgidas por actuaciones entre particulares y que incluso pueden referirse a situaciones de violencia doméstica (Expedientes 602/2009, 1057/2009, 1417/2009 y 1872/2009), en cuyo caso se informa igualmente de los distintos mecanismos a los que el ciudadano puede recurrir para solventar sus problemas; tocando incluso materias que afectan al padrón municipal, concretamente al procedimiento de baja de ciertos datos y que terminaron con Sugerencia (Expediente 632/2009).

12.3. PERSONAS MAYORES

PLANTEAMIENTO GENERAL

Se han incoado este año treinta expedientes, de los cuales trece se han abierto de oficio, diez de ellos como consecuencia de las visitas giradas a distintos centros geriátricos. En esta materia se han elaborado un total de cuatro Sugerencias (Expedientes 1489/2008, 1515/2008, 1669/2008 y 1865/2008) y un Recordatorio de Deberes Legales.

Son diversas las cuestiones que aborda la materia relativa a las personas mayores y, sin duda alguna, una de las que más quejas plantea es la que afecta a la atención residencial. No obstante, como se apuntaba al inicio de esta exposición, muchas de las quejas en materia de dependencia, la gran mayoría, se refieren igualmente a personas mayores.

ATENCIÓN RESIDENCIAL

Así, la atención residencial a la que nos referíamos, ha supuesto en alguna ocasión la imposibilidad por parte de personas residentes en otras Comunidades Autónomas para acceder al sistema que Aragón ofrece, por estar viviendo temporalmente fuera de nuestra Comunidad (Expediente 1568/2008). Esto es así porque el I.A.S.S., dentro del sistema para la autonomía y atención a la dependencia (SAAD), exige el empadronamiento durante dos años y la residencia efectiva en alguno de los municipios aragoneses, según la Orden de 18 de noviembre de 2002, así como la Orden de 7 de noviembre de 2007 del Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón.

De otro lado, un grupo numeroso de quejas materia de mayores son las referidas al funcionamiento de las residencias geriátricas y la atención que en ellas se presta a los usuarios (Expediente 1839/2009). Durante este año hemos formulado al Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón un Recordatorio de los Deberes Legales para que atienda las peticiones de información que le efectúa el Justicia y una Sugerencia en relación con su función inspectora de este tipo de establecimientos.

Por otra parte, se presentó queja de una ciudadana ante el futuro cierre de la residencia de mayores de una localidad oscense, informándonos el I.A.S.S. de la imposibilidad de integrarla en la red pública del Gobierno de Aragón al no poder acoger a personas dependientes por la existencia de barreras arquitectónicas que la hacen inviable para prestar atención residencial, sin perjuicio de la posible nueva construcción de otra residencia en la Comarca (Expedientes 1489/2008). En esta línea también se quejó un ciudadano de las graves irregularidades supuestamente cometidas en una residencia geriátrica de Zaragoza, ante lo cual, el Departamento competente, que ya había tenido conocimiento directo de tales hechos, llevó a cabo una inspección constatando ciertas deficiencias. (Expediente 1832/2008). Consecuencia de las deficiencias puestas de manifiesto en relación con una residencia de mayores en la provincia de Teruel, se elaboró una Sugerencia tendente a la adopción de un protocolo de comunicación que fue aceptado favorablemente por la Administración (Expediente 1669/2008) y algo similar sucedió en relación con una residencia de Zaragoza en la que, al no cumplir con toda la normativa relativa a las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimiento sociales especializados, se sugirió al Departamento correspondiente que adoptara medidas al respecto, aceptando dicha Sugerencia (Expediente 1865/2008).

La falta de personal en una de las residencias que dependen del IASS ha sido motivo de queja, por lo que, tras dirigirnos a la Administración se nos ha informado de la decisión de incrementar la plantilla en dicho establecimiento (Expediente 1846/2008). Claro que la falta de personal no se refiere únicamente al auxiliar, sino que en alguna ocasión, se ha presentado queja motivada por la falta de asistencia médica (Expediente 1151/2008), lo cual a nuestro juicio no era cierto.

En ocasiones los ciudadanos se dirigen a nosotros ya que no están de acuerdo con el trato que sus familiares mayores reciben en las residencias de las que son usuarios (Expedientes 1634/2009 y 597/2009), constatando esta Institución que el cuidado proporcionado a los mismos era el adecuado.

En virtud de la facultad reconocida a la Institución del Justicia de Aragón de actuar de oficio, se han incoado de dicha forma algunos expedientes. Así, aparte de las visitas a residencias geriátricas que más tarde expondremos, uno de estos expedientes afectaba a la posible falta de financiación de una residencia de ancianos, puesto que se afirmaba públicamente que había tenido que recurrir al Banco de Alimentos para poder atender a sus usuarios, no habiéndose probado ese hecho (Expediente 1310/2009). El otro de los expedientes de oficio hacía referencia a posibles abusos

sexuales cometidos en una residencia, pero que, al ser materia cuyo conocimiento e instrucción compete al Poder Judicial, fue archivado (Expediente 1971/2008).

CENTROS DE DÍA Y OTROS ESTABLECIMIENTOS PARA PERSONAS MAYORES

De oficio se han abierto también dos expedientes que si bien ya no se refieren a residencias geriátricas, sí lo hacen a centros destinados a la atención de la tercera edad como son los Centros de Día. Uno de ellos se incoó precisamente porque la apertura del mismo se había previsto que tuviera lugar hace dos años, incluso había sido inaugurado, pero en la actualidad no estaba en funcionamiento (Expediente 608/2009). El expediente se archivó por entenderse en vías de solución, puesto que desde la Administración se informó de que en el próximo Consejo de Gobierno se aprobaría el expediente relativo al centro de día e inmediatamente después se publicaría en el BOA la convocatoria para la adjudicación del contrato.

El segundo de los expedientes abiertos de oficio en materia de Centros de Día es el que afectaba a los usuarios del Centro de «Las Delicias» que por motivos de remodelación de las instalaciones habían sido reubicados en otros centros (Expediente 405/2009). Tras pedir información a la Administración se constató que se trataba de una situación temporal y que el cambio de los mayores de uno a otro centro no había generado problema alguno.

Existen igualmente establecimientos destinados al ocio de las personas mayores que, si bien no son en sentido estricto centros de día, cumplen parecida función. Nos referimos en este sentido al Hogar del Jubilado, cuyas normas de funcionamiento en alguna ocasión ha sido motivo de queja ante nuestra Institución, en concreto, la falta de compromiso del Ayuntamiento de la localidad en cuestión en cuanto al estricto cumplimiento de las normas referidas a la periodicidad en las reuniones que afectan al funcionamiento interno de dicho establecimiento (Expediente 365/2009).

La progresiva supresión de los servicios médicos en los Hogares para personas mayores dependientes del I.A.S.S. ha sido también objeto de queja ante la Institución. La administración competente nos informó que de los veintiocho existentes en Aragón, sólo en cuatro Hogares se ha prestado atención médica durante los últimos años y que la medida adoptada obedecía a la finalidad de racionalizar los servicios de ese organismo, trasladando a los médicos a otras actividades de valoración y manteniendo en todo caso los servicios sanitarios preventivos a través de los profesionales de enfermería, teniendo en cuenta las funciones que cumplen este tipo de establecimientos sociales, así como las competencias del Departamento de Salud en cuanto a la atención primaria. No se detectó, por tanto, ningún tipo de irregularidad en el actuar público que pudiera ser objeto de una decisión supervisora del Justicia (Expediente 1840/2008).

SERVICIO DOMICILIARIO

El servicio domiciliario destinado a personas mayores también ha sido objeto de estudio por nuestra

Institución, motivado precisamente por la queja de un ciudadano por la tardanza en cuanto a la efectividad del dicho servicio. Como consecuencia de ello se surgió al Ayuntamiento de Zaragoza que reforzara el servicio para poder atender de forma positiva a los usuarios (Expediente 1515/2008).

VARIOS

El resto de quejas que afectan a esta materia son de diversa índole, así se han tramitado expedientes que aludían a la desigualdad en el trato dado para acceder a los destinos ofertados por el Imserso (Expediente 493/2009); o que hacía referencia a la falta de ayudas para los jubilados para el pago de una hipoteca (Expediente 36/2009), o simplemente se dirigen a nosotros buscando información ante situaciones generadas en el ámbito familiar, como la decisión unilateral de ingresar a un progenitor en una residencia (Expediente 1491/2009) o motivadas por la enfermedad de Alzheimer (Expediente 1613/2009). En este tipo de quejas lo que se hace desde esta Institución es orientar a los afectados sobre las distintas vías existentes para afrontar los problemas, así como sus posibles soluciones.

VISITAS A RESIDENCIAS Y CENTROS DE ATENCIÓN AL MAYOR

1. CASA FAMILIAR «NUESTRA SEÑORA DE LOS ÁNGELES» (Expte. 144/2009)

Visitamos este centro en la mañana del día 5 de febrero de 2009, siendo atendidos por su Director, religioso de la congregación titular del recurso, por el Hermano encargado específicamente de esta residencia de personas mayores y por la trabajadora social, que ya nos acompañó en la anterior visita que realizamos cuando se abrió hace cinco años.

Se trata, como su propio nombre indica, de un centro que se organiza en forma familiar para acoger a personas necesitadas. Es un recurso privado sin ánimo lucrativo que pertenece a la congregación de los Hermanos Franciscanos de la Cruz Blanca, ubicándose en la calle Monasterio Nuestra Señora de los Ángeles de Zaragoza.

El inmueble donde se asienta esta residencia se concluyó, tras varios años de obras, en el 2001. La construcción fue posible tras la cesión gratuita de los terrenos por la congregación de las religiosas de clausura Clarisas Capuchinas, que se encuentran en el convento vecino a este centro, parte del cual también fue cedido para la apertura de una residencia para personas discapacitadas que ocupa 1.300 m² de superficie y dispone actualmente de dieciocho plazas.

La residencia para personas mayores se asienta en un inmueble de 3.500 m² construidos, encontrándose en perfectas condiciones de habitabilidad, tanto por el continuo mantenimiento como por los materiales utilizados, la amplitud de espacios, la limpieza de las dependencias y la iluminación natural de que dispone. Dispone de una planta sótano, planta calle y dos alturas, pudiendo accederse por escaleras y ascensores.

En la planta sótano se ubica la zona de lavandería y ropero (del que se encargan voluntarios debidamente

organizados), así como la peluquería. Nos comenta el director que este servicio, que es gratuito como todos los que ofrece la casa, es muy demandado, acudiendo el profesional contratado tres tardes por semana y realizando también servicios de podología. También se encuentra ahora en esta planta la capilla, en la que se celebra misa diaria a la que suelen acudir unas veinte personas. Hace unos años, la capilla se encontraba en la planta baja, pero ese espacio se destina actualmente a biblioteca y sala de terapia ocupacional. Asimismo, se ha acondicionado en el sótano un gimnasio en el que se realizan las sesiones de fisioterapia que dirige el profesional contratado durante tres mañanas a la semana, teniendo cada usuario su programa individual. En la planta calle se encuentra la recepción, varias salas de estar, una sala de fumadores, el comedor, en el que un voluntario está organizando la vajilla, la cocina con office, la enfermería y el despacho de dirección y administración. En las plantas alzadas se sitúan las habitaciones de los residentes, destinándose las de la primera planta a las personas que precisan más asistencia. Hay también una amplia sala de estar con TV y video donde se organizan proyecciones, tertulias, etc. Visitamos la última planta del edificio en la que se encuentra una amplia terraza. Nos comenta el director el proyecto que tienen de poder aprovechar esta zona, que está preparada para ser acondicionada como vivienda, trasladando a la misma las dependencias de la Comunidad religiosa y transformando la que actualmente ocupan los Hermanos en nuevas habitaciones para usuarios, lo que permitiría incrementar el número de plazas disponibles en unas siete u ocho. Todo el inmueble está rodeado de una extensa zona ajardinada, que ha sido ampliada y es cuidada por una persona contratada al efecto. En el momento de la visita se había habilitado una zona para el paseo de los usuarios, que culminaba en una gruta de Lourdes.

La capacidad actual del centro abarca cincuenta y dos plazas, distribuidas en veinticuatro habitaciones dobles y el resto individuales. La mayor cobertura respecto a nuestra anterior visita obedeció a que algunas habitaciones individuales de grandes dimensiones se transformaron en dobles. Son dependencias amplias y luminosas, encontrándose divididas las estancias por el baño geriátrico común que aporta mayor independencia a los usuarios. En alguna habitación se ha cerrado el espacio interior con una puerta para que los residentes encontraran más autonomía. En los pasillos se dispone de iluminación por sensores, los suelos y rodapiés son de gres y la pared de ladrillo caravista; todo ello permite un buen mantenimiento de las dependencias y escasos gastos, indicándonos el director que el coste de calefacción y electricidad es mínimo, no así el de agua.

El personal que atiende este recurso se integra por los religiosos, voluntarios y personal contratado. Los técnicos son comunes a los dos centros. Así, se cuenta con cuatro frailes, aunque uno de ellos está jubilado; los voluntarios y colaboradores ascienden a doscientos, turnándose en diferentes tareas (comedor, plancha...), El mayor de ellos tiene 93 años. La cocinera, cuatro limpiadoras (una de ellas para cocina) y catorce auxiliares de clínica/gerocultores se encuentran contratadas, así como la trabajadora social. Se dispone también de terapeuta ocupacional y fisioterapeuta, así

como jardinero, ayudante y peluquera. Las labores de mantenimiento se desarrollan por las diferentes empresas especializadas (calefacción, desinfección, incendios,...).

Para la atención sanitaria, la casa dispone de servicio médico durante dos días a la semana. Este profesional atiende a los usuarios que lo precisan y sirve de enlace con los médicos de familia del centro de salud correspondiente. Además acude al centro por las mañanas la ATS del centro de salud en calidad de voluntaria de la Congregación. En la enfermería de la residencia se encuentran los expedientes médicos de los usuarios, existiendo constancia escrita de la medicación que precisan, y el botiquín debidamente equipado.

La alimentación se presta a través de un catering, si bien se cocina en el centro salvo los días festivos (la empresa aporta el personal y los alimentos). Hay un menú básico y algunas especialidades (dieta blanda, diabéticos...). Las inspecciones sanitarias son frecuentes, no habiéndose detectado ninguna deficiencia notable. De esta materia se encarga también la empresa catering, siguiendo sin dilación las indicaciones que se les hacen por parte de los técnicos competentes.

En cuanto a los aspectos administrativos, la residencia se encuentra autorizada por la D.G.A. e inscrita en el registro correspondiente, disponiendo de reglamento de régimen interior, libro registro diligenciado, fichas sociosanitarias, hojas de reclamaciones y tarifas de precios.

De las cincuenta y dos plazas, veintiséis se encuentran concertadas con el I.A.S.S. (el resto no las pudieron concertar al dirigirse a las personas que estaban a cargo de la Congregación desde hacía mucho tiempo pero que eran válidas y no se podían catalogar propiamente de dependientes). Para acceder al centro de forma privada, se valora la situación de necesidad del interesado, entendiéndose ésta no sólo con criterios económicos sino también sociales, familiares, etc. Hay una lista de espera tan elevada que en la práctica ya no se admiten nuevos demandantes. Los residentes suscriben un contrato de admisión y abonan el 80% del total de sus ingresos, si los tienen, pues la mayoría de ellos perciben a lo sumo pensiones no contributivas.

No existe ningún órgano de participación y representación de los usuarios. A estos efectos, nos comenta el director que los residentes que se valen por sí mismos suelen ser personas muy independientes y si pueden abandonan el centro durante el día y no vuelven hasta la hora de comer y dormir. Algunos vienen con una problemática de alcoholismo, de deficiencia mental o de otro tipo, y se intenta que el centro funcione lo más parecido a una casa familiar. No obstante, se organizan actividades tanto dentro como fuera de la residencia, realizándose salidas y viajes con frecuencia. Así, nos indica el director que cada vez se desarrollan más actividades, destacando la musicoterapia y la terapia canina. El régimen de salidas, visitas y comunicaciones es totalmente libre.

Los usuarios tienen diferentes edades y sexos y presentan diversas problemáticas, pues el centro acoge a personas con diferentes perfiles. Respecto a las categorías de válidos y asistidos, nos indica el director que sólo alrededor de una cuarta parte pueden andar por su propio pie sin precisar ningún tipo de ayuda; el resto precisan de andadores o muletas y muchos van

en silla de ruedas. La mayoría son mujeres, indicándonos a este respecto que si bien este colectivo representa la mayor demanda de plazas, a la hora de reclamar un nuevo usuario para una plaza concertada se tiene en cuenta el tipo de habitación que va a ocupar pues no mezclan a personas de diferente sexo en los dormitorios, salvo que tengan vínculos familiares. Así, hay casos en que se ha acogido a un matrimonio (ahora no había ninguno), o a una anciana y a su hijo que presentaba una deficiencia psíquica y, de hecho, en el momento de la visita residen un padre con su hija de estas características; por ello, las edades de los residentes varían desde los 52 que tiene la más joven hasta los 98 años del más anciano. Algunos usuarios proceden de otros centros de la Congregación, por lo que llevan con los religiosos muchos años. Así, charlamos con una usuaria que acompaña a los Hnos. desde hace treinta y cinco años, habiendo residido años atrás en la residencia femenina que tenían abierta en la calle Ram de Viu y que también fue visitada por personal de esta Institución antes de su cierre.

Algunos residentes se encuentran incapacitados judicialmente y tienen designado un tutor al presentar algún tipo de enfermedad o deficiencia que les imposibilita el adecuado cuidado de su persona y bienes. En dos casos, la tutela la desempeña un familiar y existe un usuario en la residencia para discapacitados cuya tutela ha sido asumida por la Diputación General de Aragón a través de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos.

2. CENTRO PSICOGERIÁTRICO «NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN» (Expte. 155/2009)

En el barrio zaragozano de Garrapinillos, las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús disponen de un dispositivo de atención a personas con problemas de salud mental y geriatría. Se trata del Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen, que visitamos el día 12 de febrero de 2009, siendo recibidos y atendidos por la Superiora de la Congregación y el director gerente, acompañándonos a lo largo de la visita el trabajador social.

La construcción data del año 1975, perteneciendo Zaragoza a la provincia eclesiástica de Barcelona para la Orden religiosa titular del recurso. Desde entonces, se han ido sucediendo las reformas y remodelaciones, adaptándose al paso del tiempo y a las necesidades de la población atendida, por lo que las instalaciones se encuentran en líneas generales en adecuado estado de conservación y correctas condiciones de habitabilidad, siendo la zona de atención psiquiátrica hospitalaria la que precisa de un intenso mantenimiento.

Por lo que aquí nos interesa, este complejo sociosanitario dispone de un pabellón de geriatría, donde se distingue asimismo un área de psicogeriatría, teniendo una capacidad para ciento quince personas y encontrándose todas las camas ocupadas en el momento de la visita. Si bien se trata de un centro de carácter privado, la mayoría de las plazas están concertadas con la Administración (Salud y Servicios Sociales) y con algunas Mutuas.

Con anterioridad, se prestaban también servicios de estancias diurnas y para ello se contrató un autobús,

pero la proliferación de los centros de día y la alejada ubicación del complejo de la zona urbana motivó la baja ocupación y finalmente el cierre de las dependencias.

Las habitaciones son de diferentes dimensiones, en función de las formas de la edificación, siendo algunas de uso individual, otras dobles, triples y hasta cuádruples. Todas disponen de camas articuladas y baño interior, así como de oxígeno y vacío.

El pabellón tiene dos plantas, una baja y otra alta, encontrándose cerrada siempre la puerta de acceso. En la superior se encuentran las habitaciones que ocupan exclusivamente mujeres, muchas de ellas venidas de una localidad catalana donde eran atendidas por otros dispositivos de la Orden religiosa. En la planta baja se ubica a los usuarios más deteriorados, que reciben en su mayoría cuidados paliativos. No obstante, se intenta que los ancianos no se queden en sus habitaciones, y así se les levanta, se les ducha y dan paseos por el centro o acuden al salón de que se dispone. Se encuentra también en esta planta el comedor, una sala de fisioterapia y el botiquín, donde se encuentra la medicación (la mayoría somática) que se administra en el pabellón.

La zona de geriatría está destinada a personas que presentan demencia en fases avanzadas, siendo muy complicados ya los cuidados domiciliarios.

Visitamos también el área de psicogeriatría, donde se encuentran los pacientes psiquiátricos que llevan muchos años siendo atendidos por la Congregación y han ido envejeciendo, necesitando ahora también cuidados por la edad.

En esta zona encontramos las diversas habitaciones que, como en la parte geriátrica, son de variadas dimensiones y gozan de buena iluminación natural, como todo el complejo dada su ubicación en zona rústica.

Así, todas las edificaciones están rodeadas de una extensa zona verde y ajardinada, disponiendo de una concreta parte destinada al desarrollo de talleres de jardinería, donde encontramos el invernadero, una barbacoa y el huerto, con algunos animales como patos y tortugas. Esta zona colinda con las instalaciones deportivas de que también dispone el complejo, encontrándose algunos usuarios psiquiátricos jugando al fútbol, comentándonos el trabajador social que se ha formado un equipo que juega en la liga oficial.

Otros servicios que presta el centro son los de terapia ocupacional, actividades socioculturales y recreativas. Se dispone asimismo de fisioterapia, rehabilitación y servicio médico y de enfermería permanente. En la capilla del complejo hay un servicio religioso diario. También se cuenta con un tanatorio en la zona sótano del centro, indicándonos el trabajador social que los sótanos recorren todo el complejo, y se utilizan, por ejemplo, para trasladar la comida que se elabora en la cocina a los diferentes pabellones.

3. RESIDENCIA DE LA TERCERA EDAD «NUESTRA SEÑORA DEL CAMPO» (TERUEL)

Se efectuó visita a este centro en fecha 5 de marzo de 2009, siendo atendidos por la propietaria y gerente de la residencia.

Se trata de una residencia privada ubicada en Azaila (Teruel), aperturada en el mes de septiembre de 2006. Tiene capacidad para 89 plazas, asistidos,

válidos o de estancia temporal. A fecha de la visita tenía ocupadas 35 plazas, aproximadamente el 40 % de su capacidad.

Se ubica en un edificio de reciente construcción, con un total de casi 4.000 metros cuadrados construidos, y distribuidos en Planta Sótano, Planta Baja, dos Plantas alzadas y una tercera planta de terrazas y bajo cubiertas.

El estado de conservación del edificio, dada su reciente construcción, es, en general, bueno, aunque apreciamos en la visita efectuada a las instalaciones la presencia puntual de unas fisuras de asentamiento de obra, en una esquina de uno de los pasillos en planta baja. También se nos informa de estar en reparación algunas deficiencias de la instalación de fontanería ejecutada en obra, y filtraciones aparecidas en piscina climatizada y spa.

En Planta Baja, a calle, accesible sin barreras, se emplaza: un amplio Vestíbulo de Recepción, Oficina de Dirección y Administración, Habitación privada, Baños comunes (para hombres, para mujeres, y para discapacitados), Baño Geriátrico, Tanatorio, Capilla, Comedor, Office, Cocina, Cámaras, Lavandería, Almacenes, Sala principal, Sala de TV y Sala destinada a Centro de Día, accesible desde calle, y en el exterior una zona ajardinada.

En Planta Semisótano, se emplazan: Despacho Consulta Médica con equipamiento específico; Sala de Fisioterapia y Rehabilitación, Gimnasio, Sala de terapia ocupacional, Piscina climatizada (con posibilidad de utilización de grúas para desplazamiento por la misma) y con SPA (parada al tiempo de efectuarse la visita por la aparición de filtraciones); Baño Geriátrico y Baños comunes, Peluquería, y Zona de Personal, con vestuarios separados para los trabajadores.

En Planta 1ª alzada, se emplazan: Enfermería, con dos camas; Salita, y un Salón específicamente destinado a residentes afectados por Alzheimer o demencia senil, con Office para su atención separada de los demás residentes, si sus condiciones así lo requiriesen; Baño Geriátrico común; y un total de 25 Habitaciones, 8 individuales y 17 dobles, todas ellas con baño. Hay también una terraza accesible.

En Planta 2ª alzada, se emplazan: 27 Habitaciones, 6 individuales y 21 dobles, con baño; una estancia destinada a Biblioteca, y Office. Dado el actual nivel de ocupación del Centro, esta planta se encuentra vacía al tiempo de la visita.

En Planta 3ª, hay terraza accesible para los residentes, Almacenes situados bajo cubierta, y una instalación de Placas Solares que ocupan una superficie de 65 metros cuadrados y que alimentan la instalación de Agua Caliente Sanitaria (A.C.S.).

Las dependencias se consideran amplias y en buenas condiciones de equipamiento, adecuadas para la finalidad de servicio a los residentes, sea cual sea su condición (válidos o asistidos). Todas las habitaciones disponen de equipamiento de mobiliario, de comunicaciones, de iluminación y de calefacción adecuado para el uso residencial de personas mayores.

El mantenimiento de las instalaciones, aunque la residencia dispone de los servicios de un trabajador autónomo para mantenimiento general, tiene contratados servicios específicos para el mantenimiento de instalaciones concretas, tales como la fontanería, calefacción

(de gas propano), climatización y agua caliente; Ascensores, Incendios, desinfección, seguros, Placas solares, Alarmas.

La residencia cuenta con tres ascensores: 1 de uso general, otro camillero y un tercero de servicio. En materia de prevención y evacuación de incendios, comprobamos la existencia de extintores distribuidos por todo el Centro y su estado de revisión periódica.

Además de la propietaria y Gerente de la residencia, que nos atiende en la visita y que opera en régimen de Autónoma, la Plantilla de personal de la Residencia, a fecha de la visita cuenta con 13 personas:

1. Administrativa
1. Terapeuta ocupacional
1. Cocinero
6. Auxiliares geriátricas, con titulación
4. Cuidadoras limpiadoras

Todos ellos prestan sus servicios en régimen laboral, con carácter de fijos y por turnos rotarios, de mañana y tarde, 6 días de trabajo y 3 de fiesta, para cubrir las horas mensuales de servicio contratadas. Las noches son atendidas por la propia gerente y una persona de apoyo.

Como trabajadores autónomos prestan servicios a la Residencia: 1 Fisioterapeuta, 1 A.T.S., 1 peluquera, 1 podólogo, y 1 operario de mantenimiento general antes citado.

Se prestan también servicios: de peluquería, de podología, de lavandería, de fisioterapia, de terapia ocupacional, servicios religiosos, y servicios médicos y de A.T.S..

En cuanto a la asistencia sanitaria, la Residencia tiene contratados los servicios de una A.T.S., por horas y cuenta con Enfermería, con dos camas.

Los expedientes médicos de los residentes se llevan en el Centro de Salud, y es la Médico del Centro de Salud la que atiende las necesidades de los residentes, disponiendo de Despacho de Consulta en la Residencia.

Por lo que respecta al personal de cocina y servicio de comidas, la Residencia cuenta con un cocinero. Las comidas para los residentes se elaboran en base a Menús semanales y específicos, controlados por la Médico, según se nos informa. Se realizan inspecciones de sanidad, con periodicidad aproximadamente bimestral. Y por parte del I.A.S.S., una o dos veces al año.

En cuanto a la documentación administrativa, se nos exhibe copia de la Licencia municipal de obras y de actividad, otorgadas ambas en misma fecha, 1 de abril de 2003, habiéndose girado Acta de Comprobación en fecha 6 de agosto de 2008. Por otra parte, en expediente REJAT-53/06, seguido por el I.A.S.S., la residencia tiene reconocido el N.º 1699, estando pendiente de reconocimiento de registro definitivo. Se nos exhibe el Reglamento de Régimen Interno, aprobado por el I.A.S.S. en fecha 2 de Mayo de 2007. Lleva asimismo Libro Registro de Residentes.

Tarifas de precios: 1.200 euros por plaza y mes, en Habitación Doble; 1.300 Euros por plaza y mes, en Habitación Individual. Disponen de Hojas de Reclamaciones. Tienen Seguro concertado con Mutua General.

Dado que la Residencia tiene su capacidad infrutilizada, el ingreso en la Residencia lo determina la mera solicitud y formalización del contrato, del que se nos facilita modelo utilizado. No disponen de los residentes de ninguna acreditación específica de su condición de

residentes. En el Reglamento de la residencia está prevista la existencia de una Junta de Usuarios (art. 26), y de Asamblea general (art. 27).

No hay Programa general de Actividades, pero sí programas individualizados de terapia. El presupuesto anual de gastos de la Residencia ronda los 400.000 Euros. No hay propiamente una Memoria Anual.

El régimen de salidas de los residentes es libre, sin más límites que los que determina su propia capacidad o validez, según se nos informa. En la entrada a la Residencia figura un horario de visitas a los residentes, establecido en: de 10 a 12 Horas por las mañanas, y de 17 a 19 Horas por las Tardes. Todas las Habitaciones disponen de Teléfono para recibir llamadas, y pueden hacerlas los residentes también libremente, desde sus móviles si los tienen, o desde el servicio telefónico de que dispone la propia residencia.

Se llevan expedientes personales de los Residentes. Existe la posibilidad, prevista contractualmente, de rescisión del contrato por sanción disciplinaria.

La edad media de los residentes está alrededor de los 80 años. En cuanto a su estado físico y mental, hay unos 14 o 15 residentes afectados por Alzheimer o demencial senil, y unos 7 u 8 residentes discapacitados físicamente.

Hay dos matrimonios residentes, al tiempo de efectuar la visita. Y en cuanto a usuarios incapacitados, hay un caso de residente respecto al que, según se nos informa, creen se está siguiendo un procedimiento judicial para ello.

4. RESIDENCIA «BALLESOL SALVADOR ALLENDE» (Expte. 508/2009)

En fecha 2 de abril de 2009 visitamos la tercera residencia que el grupo Ballesol ha abierto en Zaragoza. Se trata de un establecimiento ubicado en la esquina de la calle Somport con la avenida Salvador Allende, en un edificio singular de nueva planta aperturado en el mes de mayo de 2008. Durante la visita fuimos atendidos por la directora del complejo residencial.

Se trata de un centro privado, de carácter mixto, que atiende tanto a personas mayores plenamente autónomas como a las que se encuentran en situación de dependencia física o psíquica, y ofrece dos tipos de estancia: permanente y temporal, esta última pensada para la satisfacción de las necesidades que tienen los mayores o sus familiares, con motivo de una convalecencia, de un periodo de enfermedad, de una precisa rehabilitación o simplemente porque la persona mayor quiere disfrutar de un periodo de tiempo vacacional.

El inmueble donde se asienta la residencia se encuentra en perfectas condiciones de habitabilidad, es de reciente construcción y destaca la iluminación natural de que dispone. El complejo abarca una superficie total de 5.520 metros cuadrados y dispone de ciento treinta y cinco plazas residenciales. En el momento de la visita se encuentran ocupadas treinta y cinco en régimen de estancia permanente, no acudiendo actualmente ningún anciano a los servicios temporales si bien en los meses anteriores se han registrado más de noventa ingresos en este régimen.

Las instalaciones se distribuyen a través de cuatro plantas: sótano, planta calle y dos alzadas. En el centro de la edificación, que tiene forma de «L», se puede

disfrutar de una zona verde ajardinada con terrazas y mobiliario al efecto.

Al entrar en la residencia nos encontramos con la zona de recepción y un amplio salón de estar. A la derecha se sitúan los despachos de la dirección y de las supervisoras y sus aseos propios. En la zona opuesta hay una capilla y unos baños para los residentes.

La planta asistencial se sitúa en el sótano. Allí se ubican el despacho médico, la enfermería, la farmacia, la sala de fisioterapia y de terapia ocupacional, la peluquería y podología así como la sala de rehabilitación.

En las plantas alzadas se encuentran las habitaciones de los residentes. En total se dispone de ciento trece estancias, de las que la mayoría son individuales (91) y el resto dobles (22). Las dos alturas se encuentran estructuradas de forma similar, con dos alas de habitaciones, si bien en la segunda planta se dispone además de un salita de estar abierta a la entrada de la residencia (en la primera planta esta zona la ocupa la parte alta del hall). En los dos pisos hay una estancia de control, equipada con nevera, microondas, baño y almacén.

Todas las habitaciones son exteriores, disponen de calefacción y aire acondicionado y se encuentran correctamente amuebladas, situándose en la mesilla un avisador y un teléfono. Las camas se encuentran equipadas con barandilla y piecero. Tienen armarios empotrados y baño adaptado. Los usuarios pueden decorarlas a su gusto y traer una televisión. También se dispone de la llamada U.G.A. (unidad geriátrica asistida), si bien no es obligatoria al tener la residencia estancias individuales.

A lo largo de todas las dependencias se encuentran colocadas las barandillas de control, y el centro dispone de tres ascensores ubicados en cada uno de los extremos del inmueble. Asimismo, el sistema de prevención y extinción de incendios y el plan de evacuación se encuentran aprobado, según nos indica la directora.

En cuanto a los medios personales de que se dispone, el personal contratado está en función del número de usuarios que tiene el centro en cada momento, estando previsto el incremento de trabajadores a medida que vayan accediendo a la residencia nuevos usuarios. La directora nos indica que se superan los mínimos fijados legalmente, pues la ratio es de 0,60 (hay tres auxiliares por turno para los actuales treinta y cinco residentes).

Actualmente hay veintinueve personas en plantilla: directora, tres supervisoras, trabajadora social, dos médicos, tres enfermeras, psicóloga, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, las auxiliares, peluquera, podólogo, tres recepcionistas, cuatro limpiadoras y una persona para mantenimiento. El horario contratado para las funciones de psicología, terapia y fisio está en función del número de residentes. Actualmente, la peluquera acude al centro una vez a la semana y el podólogo dos veces al mes, abonándose estos servicios aparte del precio de la estancia. A las auxiliares se les exige titulación al efecto (geriatría o clínica), indicándonos la directora que se observa un incremento de la oferta de este tipo de trabajadoras y especialmente de personas nacionales, a diferencia de años pasados en que predominaban las auxiliares extranjeras y era más difícil conseguir una cierta estabilidad en su trabajo.

La asistencia médica a los usuarios se presta por el personal médico contratado por la residencia, que actúa en coordinación con el correspondiente del centro de salud. A estos efectos, en el momento en que accede un nuevo usuario, se le da de alta en el ambulatorio de la zona, aportando al profesional asignado los informes médicos elaborados por el personal de la residencia. En este ámbito, las tres residencias Ballesol de Zaragoza tienen un protocolo de actuación común, de tal modo que se dispone de cinco médicos entre las tres, existiendo siempre uno de guardia, además de la enfermera de noche, por lo que la atención médica abarca las veinticuatro horas del día. Además, tienen una clave para poder consultar en cualquier momento el expediente actualizado del residente que precise asistencia, en cualquiera de las tres residencias y a cualquier hora.

La alimentación se presta por una empresa contratada que aporta el personal de cocina (3) y elabora las comidas. En el tablón de anuncios de la cocina se encuentran dispuestos los diferentes menús semanales, confeccionados por una dietista y supervisados por la dirección, recogiendo todas las necesidades específicas que puedan presentar los residentes. Se indica también los alimentos y cantidades que deben incluirse en los menús triturados. Los usuarios comen en dos turnos, atendiendo a su grado de dependencia. Los desayunos se sirven en las habitaciones.

Las inspecciones sanitarias se realizan con la frecuencia habitual. No se ha producido ningún incidente al respecto digno de mención.

En cuanto a la documentación administrativa, la residencia dispone de la licencia municipal de apertura y de la autorización provisional del Gobierno de Aragón (octubre 2008), estando pendientes de obtener la definitiva e inscribirse en el registro. Se dispone de reglamento de régimen interior, libro registro, fichas sociosanitarias, tarifas de precios selladas (a partir de 1.600 €/mes), hojas de reclamaciones y pólizas de seguros por siniestro y daños a los usuarios.

En cuanto a las becas de atención, la directora nos comenta que están en trámites para conseguirle esta ayuda a un residente y que la Administración pública debería tener en cuenta a los centros residenciales que cumplen todos los requisitos y ofrecen condiciones óptimas para concertar plazas. Por otra parte, nos apunta los problemas que están presentando algunos usuarios de estos centros a los que, en virtud de la normativa sobre dependencia, se les concede una plaza residencial en otro establecimiento (normalmente alejado de su lugar de residencia personal y familiar), siendo que lo que se ha demandado es una prestación económica que ayude a sufragar el precio de la residencia privada elegida. A la vista de estas consideraciones, se procede a la apertura de un expediente de oficio para informarnos ante los organismos públicos sobre esta cuestión (Expte. 561/2009).

El ingreso se realiza tras la suscripción de un contrato que suscribe el residente y un familiar, en su caso. Si el usuario es presuntamente una persona incapaz, se comunica al Juzgado competente el ingreso como un internamiento no voluntario, siguiendo la autoridad judicial los trámites pertinentes. Actualmente una de los residentes se encuentra incapacitado, siendo tutora su hija.

Existe un programa de actividades anual, que se elabora por los tres centros. Durante todo el día se pueden realizar diversas actividades y aproximadamente una vez al mes se programa alguna más general. No se realizan salidas conjuntas al exterior. Las que efectúan los residentes individualmente sólo tienen como límite que avisen a recepción si van a volver más tarde de su horario (de 9 a 21 h.). Las visitas tampoco tienen un horario prefijado, pidiéndose que se respeten determinados momentos y situaciones.

El perfil mayoritario de los residentes de este centro es el de persona que ha cumplido 80 años y presenta dependencia, necesitando asistencia física para desenvolverse. Las personas que presentan demencias en grado mayor al leve son derivadas, si les interesa, a la residencia de Mariana Pineda. En el momento de la visita sólo se puede considerar plenamente «válido» a un usuario.

5. CENTRO DE DÍA «NUMANCIA» (Expte. 593/2009)

Visitamos este centro en la mañana del día 16 de abril de 2009, siendo atendidos por su directora. Se encuentra situado en un local de la calle Numancia de Zaragoza, en el barrio de Las Fuentes.

Nos encontramos con un centro de día para personas mayores, pero también con un establecimiento sociosanitario especializado en la rehabilitación en sentido amplio. Así, la directora nos comenta que, tras varios años de experiencia en la geriatría y psicogeriatría, el centro se abrió en septiembre de 2005 prestando exclusivamente un servicio privado de rehabilitación, pasado en mayo de 2006 a ampliar sus servicios a los propios de un centro de día.

Así, los usuarios del centro de día son personas mayores, válidas y dependientes, así como mayores de 45 años que presentan alguna discapacidad, debiendo estar en posesión del reconocimiento del grado de minusvalía correspondiente. Señala la directora que los usuarios totalmente válidos son la excepción (en este momento hay dos), siendo las patologías más comunes que atienden los ictus, demencias, hemiplejías, alzheimer, accidentes de tráfico, etc.

La capacidad del recurso abarca entre 35-40 plazas (teniendo en cuenta que los usuarios asisten al mismo en diferentes horarios), encontrándose cubiertas en el momento de la visita veinticinco.

Las dependencias se distribuyen en un local de unos quinientos metros de superficie que se disfruta en régimen de alquiler. Al arrendarlo se encontraba diáfano, por lo que se pudieron adecuar las instalaciones a los diversos usos a que se iba a destinar. Así, nos encontramos con una amplia recepción y pasillo por el que se accede a las distintas salas. Recorremos el gimnasio, la sala de terapia ocupacional y el centro de día (por donde se accede al comedor y ofice y a un almacén). Hay también varios despachos, la zona de baños (dos se encuentran adaptados, un tercero dispone de ducha geriátrica y otros dos son generales) y un archivo donde se tiene previsto situar otro box de fisioterapia (con una camilla) para los pacientes privados. En general, las instalaciones son adecuadas para los usos a los que se las destina, destacando la sencillez y amplitud de espacios así como la limpieza en todas las estancias. Si bien el local recibe escasa luz natural,

por su propia situación interior, nos comenta la directora que siempre que el tiempo lo permite los usuarios salen a la calle un buen rato, aprovechando la plaza y los lugares públicos cercanos.

Una de los despachos de que se dispone está alquilado a la entidad AIDA (Asociación de Ictus de Aragón), que cuenta con psicólogo, logopeda y un secretario general.

En la puerta del local se encuentra aparcada la furgoneta que realiza el servicio de transporte que proporciona el centro y que conduce la propia directora, realizando dos viajes por la mañana y dos por la tarde siguiendo las rutas que demanda el domicilio de los usuarios, siendo la mayoría vecinos del barrio.

El personal que trabaja en el centro de día se integra por la directora (auxiliar de geriatría, enfermería y psiquiatría), una persona contratada desde su apertura que ha realizado el curso de ayuda a personas dependientes impartido por la CREA y otro trabajador en prácticas, que posee también la titulación de auxiliar de geriatría, próximo a ser contratado. La ratio exigida se cumple con exceso porque los usuarios sólo asisten al centro un número determinado de horas.

Para los servicios de rehabilitación se dispone de tres fisioterapeutas, dos terapeutas ocupacionales, un logopeda y un psicólogo por horas. Salvo los fisio, el resto de profesionales suelen tener bastante estabilidad.

Se ofrece una atención personalizada para cada tipo de paciente, ya que las patologías no son las mismas. Así, se trata de estimularles tanto física como psicológicamente para que sean lo más autónomos posible, dentro de sus limitaciones, y que las dolencias que tengan un proceso degenerativo se mejoren o ralenticen su deterioro a través de los cuidados y clases de recuperación que se ofrecen.

El centro dispone de toda la documentación administrativa exigible. La tarifa de precios se encuentra expuesta y distingue según los diversos horarios en los que se puede acudir a las instalaciones. En principio, está abierto de 9 a 19 horas de lunes a viernes y de 9 a 14 horas los sábados, ofreciendo servicios de desayuno, comida y merienda.

La alimentación se presta a través de un catering, al que se le solicitan diariamente los menús (con sus especialidades) que se precisen según el número de usuarios que lo demanden. Los servicios sanitarios inspeccionan el centro con una periodicidad semestral, aproximadamente. No hay servicio de lavandería para el usuario, si bien cada uno tiene en el centro una muda completa de ropa por si hiciera falta cambiarle. Se les ducha semanalmente, sin perjuicio de cuando se precisa.

El ingreso en el centro implica la firma de un contrato, autorizado por la D.G.A., debiendo entregar el usuario en ese momento un informe médico actualizado. En principio, la atención médica se mantiene en el centro de salud que tenga ya asignado el interesado.

Hay dos personas que se encuentran incapacitadas y tienen nombrado un tutor, que es un familiar. La autoridad judicial ha visitado el centro en alguna ocasión para el reconocimiento de algún presunto incapaz.

Por último, indicar que se reproducen las quejas que se nos han puesto de manifiesto en otros centros respecto a la falta de concierto de plazas con la Administración y a las prestaciones de la Ley de Dependencia.

6. RESIDENCIA «FUNDACIÓN TOBIÁS» (Expte. 650/2009)

En la mañana del día 21 de abril de 2009 acudimos, previa cita, a las instalaciones que la Fundación Tobías tiene en la Ronda Hispanidad de Zaragoza. La residencia se integra en un complejo perteneciente al Arzobispado de la ciudad, en el que se encuentran otros dos edificios que acogen el Centro de Estudios Teológicos y el Seminario Diocesano.

La Fundación Tobías se constituyó en el año 2003 con el fin de atender a los sacerdotes mayores y a sus familiares más próximos, procedentes de las diversas diócesis aragonesas. Posteriormente, los servicios se extendieron a personas de religión católica con carácter más general, a la vista de la demanda de plazas que recibieron.

Así, la Residencia de la Fundación, de carácter mixto, fue inaugurada en el mes de febrero del año 2005, siendo gestionada por la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. En la visita somos atendidos por la directora del centro, que es trabajadora social y tiene una amplia experiencia en la atención a personas mayores dependientes, habiendo prestado servicios con anterioridad en AFEDA (Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer).

Se trata de una amplia edificación en forma de «U», que se ha ampliado con las dependencias que ocupaban anteriormente las Hermanas Adoratrices. Así, aprovechando estas nuevas instalaciones, se ha remodelado la residencia y su capacidad. Las obras se han prolongado a lo largo de un año, en el que se han tenido que ir adaptando los espacios a medida que avanzaban aquéllas, y en el momento de la visita quedan pendientes algunas estancias, esperando culminar todo el conjunto en un mes.

El centro dispone de una recepción por la que se accede a los diferentes servicios ubicados en la planta calle (almacenes, despachos, salas de estar, sala de juntas, biblioteca, gimnasio, comedores), encontrándonos con una planta sótano y dos alturas. En cada planta hay un baño geriátrico común y otro para encamados, y en cada ala se encuentra instalado un ascensor (hay cuatro). También hay una zona exterior con un jardín vallado. Y una amplia capilla, que pertenecía a las HH. Adoratrices.

En la planta sótano, que enlaza con el edificio del Seminario, se encuentra la zona de lavandería, la cocina y almacenes, así como los vestuarios y duchas para este personal.

En las plantas alzadas se encuentran las habitaciones de los residentes. Con la remodelación del edificio se han ampliado las plazas disponibles. Así, la residencia comenzó ofertando cuarenta plazas, que posteriormente se ampliaron a cuarenta y tres y cuando culminen las obras dispondrá de setenta y siete (en el momento de la visita hay sesenta y seis). Nos comenta la directora que hace un tiempo la lista de demanda ascendía a ciento cincuenta personas, que esperan reducir con esta ampliación de capacidad.

Las habitaciones son de diferentes dimensiones, pues se ha intentado aprovechar al máximo el espacio disponible, pero todas son amplias y luminosas y cuentan con el mobiliario adecuado y baño geriátrico. Las camas son articuladas y llevan barrera incorporada, siendo la mayoría de los colchones de viscoelástico. En

las mesillas se encuentran los dispositivos de llamada y los que se colocan los usuarios cuando se encuentran en el baño o fuera de la habitación. En total, hay treinta y dos habitaciones individuales y treinta y una dobles.

En cuanto al personal que atiende el recurso, el propio de la Fundación se integra por la directora, ocho auxiliares para el turno de mañana, seis para las tardes y dos por la noche (más las que realizan funciones de sustitución,...), tres enfermeras (dos por la mañana y una por la tarde), un médico a media jornada, fisioterapeuta (tres horas diarias de lunes a viernes), cinco limpiadoras, dos personas para lavandería y una para mantenimiento. La forma de contratación es normalmente indefinida, si bien a los nuevos se les viene haciendo ahora un contrato temporal previo para ver su evolución. No obstante, la estabilidad del personal es la nota general. Y en cuanto a su formación, se trata que las trabajadoras tengan experiencia y formación en geriatría o enfermería. A este respecto, se nos indica que se viene observando que ahora hay mayor demanda de estos trabajos, y que las solicitantes españolas suelen ser personas de mediana edad sin titulación y, en cambio, algunas extranjeras poseen títulos universitarios.

Los servicios de terapia ocupacional se vienen prestando a través del voluntariado, que se coordina desde el Hospital San Juan de Dios. Actualmente disponen de seis personas con carácter fijo, que realizan funciones de acompañamiento, de carácter afectivo y personal, así como organización de actividades lúdicas en el centro, especialmente por las mañanas (manualidades, bingo, cine, tertulias, ...). Se prestan también servicios de peluquería y podología con carácter externo, existiendo una pequeña estancia para estas funciones.

La alimentación se presta a través de una empresa de catering que aporta el personal de cocina y se encarga de elaborar las comidas en el centro, aportando la Fundación el equipamiento. La propuesta de menús se supervisa por el servicio médico. En cuanto a las inspecciones sanitarias, nos comenta la directora (como se nos ha indicado en otros establecimientos visitados) que, desde el año pasado, se observa una mayor periodicidad en las mismas. Así, en años anteriores se venían realizando cada dos o tres meses, pero en el último año sólo se han efectuado dos (11 de enero de 2008, 24 de septiembre de 2008 y 9 de enero de 2009), desconociéndose el motivo de esta circunstancia.

Respecto a la documentación administrativa, el centro dispone de toda la necesaria, estando en posesión de la licencia municipal, la autorización provisional de la D.G.A. y la inscripción en el registro. Las inspecciones del servicio de centros se han realizado en varias ocasiones, dos al principio cuando solicitaron la apertura, una última en el mes de octubre de 2008 para obtener el número de registro y ahora tienen que venir para supervisar la ampliación de las instalaciones.

En cuanto a la tarifa de precios que se encuentra expuesta, se nos indica que los precios suelen responder más a un establecimiento privado que social, dependiendo de los presupuestos de la Fundación, si bien tienen un acuerdo con la Diócesis por el que los sacerdotes disfrutan de unas tarifas algo más económicas. Ningún usuario es beneficiario de las becas de atención que concede el Gobierno de Aragón. Algunos residentes

perciben ayudas económicas procedentes de la aplicación de la Ley de la Dependencia, de la ONCE o de algunas mutualidades.

La forma de acceso a la residencia supone la presentación de una solicitud, siguiéndose criterios de riguroso orden de presentación, valorando los casos por si el perfil del usuario no fuera susceptible de ser admitido. No tienen plazas concertadas con la Administración, salvo una que se realizó para poder acoger a una persona tutelada por el I.A.S.S.

Por último, indicar que la edad media de los usuarios supera los 80 años, habiendo varios residentes que tienen más de 100 años. Así, nos comenta la directora que los tiempos de estancia suelen ser elevados, habiéndose producido doce bajas en 2008. Hay varios usuarios incapacitados judicialmente y algunos en proceso, si bien la mayoría no lo están a pesar de presentar enfermedades o deficiencias persistentes.

7. RESIDENCIA «EL CASTELLAR 33» (Expte. 689/2009)

Visitamos este centro en la mañana del día 29 de abril de 2009, siendo atendidos previa cita con su directora, que a su vez ostenta la vicepresidencia de la Asociación de centros de asistencia y servicios sociales de Aragón (ACASSA). Es, a su vez, gerente de otras dos residencias en Zaragoza: «Parque Tío Jorge» (visitada por esta Institución en el año 2006) y «Plaza» (en el barrio de Movera).

La residencia a la que hoy acudimos se encuentra en la calle del mismo nombre, en el barrio Torrero-La Paz de Zaragoza. Es un centro privado, de carácter mixto, equipado para atender tanto a personas que se valen por sí mismas como a las que precisan asistencia.

Se abrió en el año 1990, ocupando una edificación íntegra construida básicamente para estos usos y que se disfruta en régimen de alquiler. Dispone de planta baja, cuatro alturas y un sótano.

Las dependencias e instalaciones se encuentran en adecuadas condiciones de habitabilidad y limpieza. Se dispone de veintidós habitaciones, de las que nueve son individuales y el resto dobles. Todas son exteriores, de diferentes dimensiones, dotadas con aseo las dobles. Como dependencias comunes nos encontramos con un amplio salón, el comedor, las zonas de cocina y lavandería, los vestuarios del personal así como baños y duchas. Los pasillos disponen de barandilla de apoyo y además de escaleras y rampa hay un ascensor. Igualmente se está al corriente en materia de prevención, extinción y evacuación por incendio.

El personal del centro se integra por la directora y ocho trabajadoras, de las que el 80% se encuentran contratadas con carácter fijo. Se trata de gerocultoras, limpiadoras y cocinera. En cuanto a la titulación que ostenta el personal que atiende a los residentes, la directora nos comenta que se ha optado porque el propio centro forme al personal, cumplimentando diversos cursos (básico de gerocultoras que es a distancia y también tiene una parte práctica, inmobilizaciones...), sin perjuicio de los cursos que se desarrollan a través de la federación nacional con fondos europeos. El trabajo se desarrolla en tres turnos (cuatro por la mañana, tres por la tarde y una por la noche).

Otros servicios que presta la residencia y que son abonados por los usuarios que los solicitan son la

rehabilitación, a través de un fisioterapeuta que acude al centro previa demanda, y la peluquería y podología que se desarrollan mensualmente como servicios externos. Si bien se estudió la contratación de un terapeuta ocupacional para desarrollar especialmente actividades de psicoestimulación, teniendo en cuenta que la residencia ha conseguido la acreditación de calidad (normativa AENOR), al ser un servicio poco demandado y estar pendientes de la nueva regulación del personal del sector con arreglo a la normativa sobre dependencia, por ahora no se tiene previsto requerir los servicios de estos profesionales. En este sentido, nos comenta la directora que se encuentran a la espera de que la Administración les comunique las medidas y requisitos del Decreto de mínimos que está en fase de estudio.

La asistencia médica se presta por el régimen sanitario público o propio de cada usuario, sin perjuicio de que un médico particular asista a los residentes y realice las funciones de coordinación con todos los profesionales sanitarios que tienen asignados los usuarios. En este sentido, nos comenta la directora, que también es médico, que perteneciendo todos los usuarios al mismo centro de salud tienen sin embargo asignados varios médicos diferentes, lo que supone más dificultad de coordinación y mayor burocracia a la hora de cumplir cualquier trámite. En el propio centro se dispone de los expedientes médicos de los residentes.

En materia sanitaria, la cocinera dispone de la acreditación necesaria a través del curso que se realiza actualmente con cargo al centro del que procede el trabajador. Los menús se realizan dos veces al año (uno de verano y otro de invierno) y semanalmente se exponen en el tablón de anuncios, elaborándose las comidas en la propia residencia. Las valoraciones dietéticas y nutricionales las realiza la directora. Las inspecciones sanitarias suelen realizarse cada dos meses, figurando expuestos en la zona de cocina todos los controles que ha de realizar el propio establecimiento (desinfección y desratización, potabilidad del agua...). Señala la directora que los controles son exhaustivos, incluyendo fichas, protocolos y diversos procedimientos. No se ha detectado ninguna deficiencia reseñable.

Respecto a la documentación administrativa, la residencia dispone de toda la exigida por la normativa. En el año 1994 obtuvo la licencia municipal y posteriormente la autorización provisional de funcionamiento, estando a la espera de que la D.G.A. le conceda la definitiva, lo que ha sido solicitado hace tiempo. Con posterioridad, los servicios competentes han visitado el centro varias veces sin detectarse deficiencias reseñables (la última inspección se realizó hace más de dos años). Se dispone del reglamento de régimen interior sellado, el libro registro diligenciado, las fichas sociosanitarias, hojas de reclamaciones y la tarifa de precios sellada y expuesta en el tablón de anuncios (figura la del 2008 al estar remitida la de 2009 a la D.G.A.). Los precios oscilan entre 1000 y 1300 €. Uno de los usuarios disfruta de beca de atención.

En cuanto al régimen de los usuarios, el acceso a la residencia implica la suscripción de un contrato que, elaborado por el propio centro, se encuentra autorizado por la Administración. La firma se realiza indistintamente por el propio usuario o por un familiar o persona responsable. No existen órganos de participación y representación de los residentes; lo que sí se realiza

con frecuencia son reuniones a las que asisten fundamentalmente familiares de los usuarios. Se detecta que la familia está muy presente en el centro: en el momento de la visita hay varios familiares acompañando a los residentes, y la directora nos comenta que se dan todo tipo de facilidades para que estén juntos. Las salidas, visitas y comunicaciones son totalmente libres, no existiendo ningún horario.

Actualmente no existe un programa de actividades como tal, sin perjuicio de las visitas y actos que se realizan esporádicamente (rondalla...). Indica la directora que, como la mayoría de los usuarios son personas relativamente válidas, son bastante independientes y prefieren salir por el barrio a quedarse en el centro. Ninguno de los actuales residentes se encuentra incapacitado judicialmente.

La residencia dispone de 38 plazas, habiendo dos vacantes en el momento de la visita que se iban a cubrir en breve. La media de edad ronda los 85 años, siendo la horquilla más habitual entre los 70 y los 90 años.

Por último, nos comenta la directora ante nuestra preguntas que la Asociación ACASSA sigue demandando de la Administración el concierto de plazas en este tipo de establecimientos, habiéndose detectado por otra parte el problema ya comentado en otros centros sobre las prestaciones de la Ley de Dependencia.

8. RESIDENCIA «SANITAS RESIDENCIAL» (Expte. 782/2009)

En fecha 13 de mayo de 2009 visitamos este centro residencial ubicado en la Avda. Cataluña N.º 1 de Zaragoza, siendo atendidos por su directora.

Se trata de una residencia privada de carácter mixto, propiedad de la entidad «Sanitas», que la gestiona desde hace dos años, cuando fue adquirida a la anterior propietaria «Euroresidencias», que mantiene la propiedad de la edificación. Presta servicios residenciales y algunas plazas pueden destinarse a estancias diurnas, teniendo en cuenta que el centro no dispone de transporte.

Así, el inmueble consta de siete plantas y dos bajos y fue construido *ad hoc* en el año 2002, disfrutando «Sanitas» de las instalaciones en régimen de alquiler. Las condiciones de habitabilidad son adecuadas, destacando la limpieza y luminosidad de todo el conjunto.

La capacidad del centro abarca unas doscientas plazas, encontrándose ocupadas en el momento de la visita ciento cincuenta y cuatro, cifra con la que se encuentran satisfechos los responsables del recurso atendiendo a la enorme capacidad del centro, a los precios estipulados y al momento de crisis que estamos viviendo, pues nos indica la directora que se están cursando bajas de ésta y otras residencias por imposibilidad o dificultad de la familia del usuario para hacer frente a las tarifas. No obstante, la efectiva capacidad de la residencia varía en función de si las habitaciones se utilizan como dobles o individuales, para lo que hay diferentes tarifas de precios.

En la entrada del centro nos encontramos con una amplia recepción, un salón y la zona de despachos. Accedemos a las plantas superiores a través de uno de los cuatro ascensores de que se dispone (dos para los residentes y dos para servicios). Los usuarios están distribuidos por las diversas plantas a través de una sectorización específica, en función de su estado físico y psíquico. Así,

la planta séptima está destinada a las personas válidas, en la sexta se encuentran los usuarios válidos pero que precisan de una supervisión en su desenvolvimiento diario, y los pisos dos a cinco están destinados a personas que precisan asistencia, en mayor o menor grado, ubicándose en la planta tercera la unidad de demencias.

Las habitaciones son individuales y dobles. Así, en cada una de las plantas 2ª a 5ª hay catorce habitaciones individuales y diez dobles, y en las plantas 6ª y 7ª se dispone de quince habitaciones individuales y once dobles. Todas son exteriores y disponen de mobiliario adecuado, armario empotrado, televisión, calefacción y aire acondicionado así como baño geriátrico, pudiendo personalizarla el usuario a su gusto. Los pasillos de acceso disponen de la correspondiente barandilla de apoyo y están decorados de forma alegre y en tonos diversos atendiendo al tipo de usuario de cada planta.

En la planta -1 se encuentran los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y animación, para los que se dispone de diversas salas y un gimnasio (una zona del mismo se puede transformar en zona de proyecciones).

En cuanto al personal que trabaja en el centro, el número total a día de la visita es ciento ocho personas. Para cada departamento se exige, sin excepción, una titulación mínima, requisito que no se puede suplir con experiencia. Así, las gerocultoras han de ser auxiliares de geriatría, para la recepción se exige la titulación de auxiliar administrativo, en atención al cliente se pide la diplomatura de trabajo social y una licenciatura para poder ejercer funciones directivas. La forma de contratación habitual es un contrato de tres meses y el indefinido, apreciándose bastante estabilidad actualmente, destacando asimismo el llamativo incremento de la demanda, incluso de personas con estudios que se ofrecen para realizar cualquier tarea en el centro.

En el ámbito sanitario, se dispone de dos médicos (una asiste a la residencia por la mañana y otra por la tarde) y ocho enfermeras (DUE), así como una auxiliar de farmacia que se encarga de las medicaciones y recetas. Como servicio externo no incluido en la tarifa mensual, se ofrece el de neurología, acudiendo a la residencia este profesional dos días a la semana. Visitamos en la primera planta el despacho médico y la farmacia, exhibiéndonos la doctora que nos atiende un expediente médico escogido al azar, a fin de ilustrarnos sobre su contenido y las valoraciones y controles que se realizan a los usuarios. Así, una vez al año se desarrolla el que llaman PAI (programa de atención individualizada) y seguimiento del paciente. También se encuentran en esta planta las dependencias de peluquería y podología, servicios externos que se prestan diariamente (se cuenta con dos podólogos). Hay, asimismo, una capilla junto a la sala de manualidades.

La alimentación se elabora en el propio centro y por personal igualmente del mismo. Los menús están supervisados por el equipo médico y son diferentes según las necesidades del usuario; además, los residentes válidos tienen dos menús para elegir. El equipo de cocina se integra por cocineros, pinches, fregadoras y limpieza. Las inspecciones sanitarias se realizan puntualmente, sin poder reseñar ninguna deficiencia importante. En la planta -2 se ubican los servicios de lavandería, lencería y de personal.

En cuanto a la documentación administrativa, el centro dispone de licencia municipal y de la autorización

provisional de apertura del Gobierno de Aragón que se ha efectuado para cada una de las plantas (el centro ha abierto sus dependencias en diversas fases). Ningún usuario es beneficiario de beca de atención.

El ingreso se efectúa mediante la suscripción de un contrato autorizado por la Administración. Los usuarios son valorados en tres categorías, atendiendo a su estado psicofísico: válidos, asistidos y supraasistidos. Nos indica la directora que, para lo que suele ser más habitual, el número de personas válidas es bastante elevado. Así, en el momento de la visita nos encontramos con 61 residentes válidos, 58 asistidos y 30 supraasistidos.

A estos efectos, destaca el extenso programa de actividades tanto internas como externas con que cuenta el centro, y que se encuentra expuesto en las plantas, siendo diferente para los usuarios de cada una de ellas. Para desarrollarlo se cuenta con una terapeuta ocupacional, una animadora y una TASOC (técnico de animación sociocultural). No obstante, no existen órganos de participación y representación de los residentes.

Nos comenta la directora que desde hace un tiempo no es infrecuente que visiten la residencia personas válidas que quieren conocer sus instalaciones y servicios (así como las de otros centros), de cara a un eventual y futuro ingreso en caso de incapacidad, de tal modo que a la vista de los centros visitados y cuando se hayan decidido por el que más les satisfaga, plasmar por escrito su voluntad al respecto.

A estos efectos, nos indica que hay varios usuarios incapacitados judicialmente y tutelados, algunos por familiares y otros por el Gobierno de Aragón. Tienen relación con Fiscalía por estos casos, poniendo en conocimiento de ese órgano cualquier cuestión que surge sobre el particular.

9. RESIDENCIA «REYES DE ARAGÓN» (Expte. 991/2009)

Este centro, de carácter privado, se encuentra orientado a la atención de las necesidades de las personas mayores y sus familias, aspirando, según nos indicó su directora gerente, a ser el centro de referencia en la atención gerontológica privada en Zaragoza.

La residencia se ubica en el N.º 22 de la calle San Juan de la Cruz, y fue visitada en la mañana del día 3 de junio de 2009, siendo atendidos previa cita por la gerente.

El edificio es moderno y funcional, construido en ocho alturas con planta baja y dos sótanos, ubicándose en el antiguo colegio mayor La Salle que ha sido rehabilitado. Finalizadas las obras el año pasado, la residencia abrió sus puertas el 19 de enero de 2009, habiéndose realizado una presentación oficial y una jornada de puertas abiertas en el mes de mayo.

Las instalaciones son amplias y confortables, destacando la ausencia de barreras arquitectónicas. Está equipado con medidas anti-incendios, cámaras de seguridad en pasillos y zonas comunes y aprovecha la energía solar y geotérmica.

En la planta calle nos encontramos con un gran espacio con iluminación natural procedente de un patio inglés ajardinado que se sitúa a la derecha. En esta planta se encuentran las zonas de uso común más relevantes, la capilla (hay misa diaria oficiada por un capellán que acude al centro y conversa con los residentes y

sus familias si lo desean), así como diversas salas (de terapia ocupacional, de conversación y lectura,...). También se sitúan en la planta baja los servicios de recepción, trabajador social, despacho médico, enfermería, peluquería y la recepción.

En las plantas alzadas se sitúan las habitaciones de los residentes, con un número total de ciento cuarenta y ocho. La práctica totalidad son dobles por sus dimensiones, siendo convertibles en individuales o no según las necesidades y demanda de los residentes. Como la estructura interior de las plantas alzadas se ha mantenido, las dimensiones de las habitaciones es variable pues se han adaptado a los espacios disponibles, pero la tónica general es la amplitud, de tal forma que sólo siete u ocho pueden considerarse como exclusivamente individuales por sus dimensiones. Por otra parte, existen varios espacios configurados como apartamentos particulares que se tiene previsto remodelar para convertirlos, quizás, en habitaciones donde poder prestar cuidados paliativos. En el momento de la visita algunas de ellas se encuentran cerradas al no precisarse su uso por el número de usuarios actuales. Todas las habitaciones son espaciosas, cuentan con grandes ventanales que otorgan amplia iluminación natural. Disponen de baño geriátrico, camas articuladas eléctricas, teléfono, toma de TV y sistema de climatización. Tanto en el dormitorio como en el baño se encuentra instalado un sistema domótico (sistema interactivo de timbres, alarmas y comunicación) controlado por ordenador.

Cada una de estas plantas cuenta con salas de visita, de estar y comedor, y en las plantas 2ª, 3ª, 5ª y 8ª se dispone de amplias terrazas comunes para disfrutar del exterior (en la planta calle la zona exterior alcanza los 900 metros cuadrados, estando previsto solicitar los oportunos permisos para cubrir una parte).

Las plantas sótano albergan los servicios de cocina, lavandería (de la ropa de los residentes pues de la toallas y sábanas se encargará un servicio externo), vestuarios, parking, ...

En total, se dispone de doscientas ochenta y cinco plazas, de las que están cubiertas veinticinco actualmente. Desde que se abrió el centro, han pasado por el mismo treinta y tres personas (algunas en régimen de estancia temporal, otras han fallecido, ...), lo que se considera una cifra óptima teniendo en cuenta la reciente apertura de la residencia.

Dentro de ese número total de plazas, se quiere incluir unas determinadas para estancias diurnas, configurando así un centro de día que se tiene previsto abrir a fin de año para que ofrezca, en unidades diferenciadas, servicios especializados y más generales a este tipo de recurso.

En cuanto al personal del centro, como trabajadores propios de la residencia se cuenta en el momento actual (teniendo en cuenta el número de usuarios) de médico, supervisora de enfermería, cuatro enfermeras, trabajadora social (es licenciada en psicología), fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, supervisora de auxiliares, doce auxiliares de geriatría a jornada completa (y una más a media jornada para refuerzo y sustituciones). En servicios generales se cuenta con la supervisora de cocina, lavandería y limpieza (que son servicios subcontratados desarrollados en el centro por empresas externas), dos administrativos (un jefe y un auxiliar), dos personas en recepción (además de una para

los días festivos), jefe de mantenimiento y gerente. La directora nos comenta que son muy estrictos con la contratación del personal en cuanto a los requisitos que exigen, no pudiendo suplirse con la experiencia la ausencia de titulación. Así, en cuanto al personal de atención directa a los residentes se exige la titulación de auxiliar de geriatría o acreditar haber realizado el curso correspondiente de cien horas de duración. La mayoría de los trabajadores están contratados de forma indefinida, salvo las auxiliares y enfermeras que tienen contratos temporales (dado el escaso tiempo que lleva aperturado el centro). Los servicios de peluquería y podología se realizan por profesionales externos a demanda de los usuarios y su coste ha de ser abonado por el beneficiario.

La alimentación se presta a través de una empresa externa que aporta el personal que cocina los alimentos en el centro. Los menús se elaboran en base a las propuestas de la dietista, existiendo diferentes modalidades según las necesidades de los residentes. En cualquier caso, siempre hay dos menús a elegir para la comida y la cena, y los ya elaborados son probados por el personal del centro, no ofreciéndose a los usuarios si se considera que no están bien cocinados. La última visita de los servicios de sanidad se efectuó en el mes de febrero.

La residencia cuenta con la licencia municipal y la autorización provisional del Gobierno de Aragón para el desarrollo de su actividad, encontrándose inscrita en el Registro de Entidades de Acción Social con el N.º 585. Tiene asimismo concertada una póliza de responsabilidad civil con una entidad aseguradora. El centro dispone del pertinente reglamento de régimen interior (visado por la D.G.A.), y en el tablón de anuncios del vestíbulo se exponen los documentos oficiales pertinentes (tarifa de precios, modelo de contrato, reglamento,...).

En cuanto al programa de actividades, se enmarcan en el amplio programa de terapia ocupacional y fisioterapia. Así, entre las primeras se encuentran: el entrenamiento de las actividades básicas de la vida diaria para mantener la mayor autonomía posible en el autocuidado personal (aseo, vestido y alimentación); la estimulación cognitiva para mantener y potenciar funciones como la conversación, escritura, cálculo,...; lectura del periódico para mantener la orientación en la realidad y fomentar la comunicación entre los residentes; taller de memoria para mantenerla y potenciarla; manualidades; juegos de destreza, precisión y habilidad; actividades lúdicas (bingo, cumpleaños, festividades, excursiones,...). Y entre las actividades encuadradas en la fisioterapia, nos encontramos con: gerontogimnasia, talleres grupales de musicoterapia, risoterapia, psicomotricidad y relajación así como un servicio de rehabilitación física individualizada:

Y respecto a los residentes actuales, nos indica la directora que hay cuatro personas plenamente válidas, un pequeño grupo que precisa algo de supervisión y el colectivo más numeroso de dependientes grado II cercano al III, con ocho usuarios que presentan la enfermedad de Alzheimer en grado avanzado. Uno de ellos se encuentra incapacitado judicialmente, siendo tutora su esposa. En cuanto a la aplicación de la ley de la dependencia, nos señala la gerente que en tres casos de grandes dependientes se ha denegado al usuario la plaza en residencia pública abonándoles una presta-

ción económica en su lugar (lo máximo son 511 € mensuales).

10. CENTRO DE PSICOESTIMULACIÓN DE AFEDAZ (Expte. 1097/2009)

Según el «Anuario de Demencias 2006», elaborado por la Red Internacional de Asociaciones de Alzheimer, España es el segundo país en nivel de incidencia de Alzheimer, ligeramente por encima de la media europea, sólo superado por Suecia. Se ha diagnosticado a más de 600.000 personas, aunque se estima que la padezcan alrededor de 800.000. La demencia no es una enfermedad exclusivamente de personas mayores, si bien su aparición se encuentra altamente unida al envejecimiento (mayores de 60 años).

El grupo zaragozano *Zarademp* ha coordinado un estudio sobre la demencia, del que se desprende que en España afecta al 1% de los varones de 65 a 69 años y al 15% de los mayores de 90 así como al 0,4% de mujeres hasta 69 años y al 28% de mayores de 90.

En la actualidad, Aragón cuenta con 261.000 personas mayores de 65 años, de las que 92.000 tienen más de 75 años y 23.000 tienen más de 85 años (16.000 mujeres). En la provincia de Zaragoza, 177.000 personas son mayores de 65 años (140.000 mayores de 75 y 35.000 mayores de 85 años).

Según los índices de prevalencia establecidos por el equipo de *Zarademp*, se puede afirmar que cerca de 35.000 personas sufren algún tipo de demencia en Aragón, de las que 20.000 viven en la provincia de Zaragoza.

Los estudios determinan que en el año 2025 se duplicará el número de personas con esta patología, lo que convierte a las demencias en un auténtico problema de salud pública por su frecuencia y naturaleza, suponiendo una importante carga psicológica y económica para los familiares y la sociedad en general, precisándose la creación de recursos especializados.

La Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer (AFEDAZ) comenzó su andadura en el año 1992, siendo la única entidad social especializada en el tratamiento y atención de enfermos con demencia y sus familiares en la provincia de Zaragoza.

En fecha 17 de junio de 2009 asistimos a la inauguración oficial de la sede social y centro de psicoestimulación de la entidad, ubicados en las mismas dependencias de la calle Monasterio de Samos N.º 8 de Zaragoza pero que han sido objeto de una profunda remodelación. Las obras y el nuevo equipamiento han supuesto una inversión de 200.000 €, que han sido aportados a partes iguales por el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón y la Obra Social de Caja Inmaculada.

Esta rehabilitación permite la atención especializada a más de 3.500 asociados de la entidad, además de proporcionar servicios de psicoestimulación a 78 enfermos con demencias en fases iniciales, mediante actividades de estimulación cognitiva, terapia ocupacional, laborterapia y estimulación física con el fin de que mantengan las capacidades cognitivas y puedan realizar las actividades de la vida diaria el máximo tiempo posible.

El Centro cuenta con 180 metros cuadrados en los que se dispensan los siguientes servicios:

— Información y orientación social

Establece el primer contacto con AFEDAZ y es el elemento de continuidad durante el acompañamiento a la familia en todas las necesidades que genere la atención de la persona con demencia. Los trabajadores sociales escuchan, informan, orientan y apoyan a la familia en los aspectos referentes a la evolución de la enfermedad, sus repercusiones, acceso a recursos y ayudas sociales. En 2008 este servicio atendió a 353 nuevos socios, proporcionó 5.250 atenciones directas y contestó 7.500 llamadas telefónicas para informar y asesorar.

— Asesoramiento legal

AFEDAZ facilita asesoramiento sobre cuestiones legales relacionadas con la enfermedad (tutela preventiva, gestión del patrimonio,...) y sobre la incapacidad legal. Se realizaron el año pasado 85 orientaciones legales y se tramitaron 44 incapacitaciones.

— Apoyo psicológico

Se presta apoyo individualizado sobre las relaciones familiares, aceptación de la enfermedad u otras dificultades que surgen. A través de los grupos terapéuticos de ayuda mutua, los familiares asesorados por psicóloga expresan sus sentimientos y buscan la forma de resolver sus conflictos emocionales. En 2008 se organizaron 190 sesiones individualizadas, se constituyeron 5 grupos terapéuticos (que han celebrado 55 sesiones con participación de 98 familiares).

— Ayuda a domicilio

Ofrece una atención integral del enfermo en su domicilio. Las actividades ofrecidas incluyen la prestación de los cuidados básicos (higiene, alimentación, movilizaciones,...), actividades de mantenimiento del entorno domiciliario (limpieza, cocina,...), supervisión, acompañamiento y realización de actividades de estimulación, valoración y supervisión médica periódica, prestación de orientación y pautas de fisioterapia, valoración del enfermo, coordinación del servicio y apoyo a la familia desde Trabajo Social. La Asociación atendió el año pasado a 78 usuarios (63% mujeres y 37% hombres), todos mayores de 65 años (menos un caso).

— Rehabilitación domiciliaria integral

AFEDA atendió el año pasado a 120 usuarios en sus domicilios (79 mujeres y 41 hombres), mediante los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional, atención médica, social y apoyo psicológico.

— Préstamo de ayudas técnicas

Complementa a los otros servicios domiciliarios, facilitando diferentes ayudas técnicas a través del alquiler o préstamo de sillas de ruedas, andadores, grúas para movilización,... En 2008 se recibieron 150 consultas sobre barreras y ayudas técnicas y se realizaron préstamos de material a 53 usuarios (60 préstamos de sillas de ruedas, grúas, cinturones, camas articuladas,...).

— Programa de participación y voluntariado

En la actualidad, AFEDA cuenta con 190 voluntarios que participan en diversos grupos de trabajo. Se han realizado más de 75 actividades de difusión con un alcance total de 3.000 personas (charlas en centros de mayores, institutos, mesas informativas, fiestas,...).

— Formación y tiempo libre

La Asociación imparte formación en técnicas y estrategias para un mejor cuidado, abordando la enfermedad desde diferentes perspectivas: sanitaria, psicológica, social,... También realiza actividades destinadas a reducir

el estrés del cuidador desde el ocio y a favorecer las relaciones entre las distintas personas que forman la entidad: familiares, enfermos, voluntarios y profesionales. Hay asimismo un servicio de préstamo de libros y videos.

— Psicoestimulación

En 2008 el centro atendió a 87 usuarios (61 mujeres y 26 hombres)

— Apoyo y seguimiento familiar

Este servicio contacta con las familias que han acudido anteriormente a la entidad para ofrecer apoyo e información. Así, se han efectuado en 2008 un total de 950 llamadas y 44 derivaciones a otros servicios de la Asociación.

Para prestar todos estos servicios, se cuenta con un equipo de más de 90 trabajadores especializados en la atención de familiares y enfermos.

Por último, reseñar que además de las instalaciones visitadas hoy, AFEDAZ gestiona desde el año 2000 el Centro CAI-AFEDA «Virgen del Carmen», perteneciente a la Obra Social de Caja Inmaculada, que es pionero en el tratamiento y atención integral de enfermos con demencias y sus familias. Proporciona servicios de centro de día, residencia y estancias temporales a 124 usuarios.

El centro de día acogió en 2008 a 84 enfermos, con una media de 47 usuarios y un promedio de 329 horas/mes. En cuanto a las estancias temporales, fueron 16 los usuarios que utilizaron este servicio el año pasado (el 88% eran también usuarios del centro de día), lo que representa un nivel de ocupación del 98%. La residencia sigue siendo uno de los servicios con mayor demanda. Por ello, se realizó en el mes de junio una ampliación en el número de plazas, pasando de 12 a 23 camas (tres se encuentran concertadas con el IASS). En los primeros meses de 2009 se han firmado 33 solicitudes de residencia; se han producido 13 altas y 2 bajas. La ocupación es del 100%.

12.4. PERSONAS DEPENDIENTES

PLANTEAMIENTO GENERAL

Comenzando con el número de expedientes tramitados en materia de dependencia, hacen un total de treinta y ocho, de los cuales sólo uno ha sido incoado de oficio (Expediente 561/2009). Por lo que a resoluciones se refiere, en materia de dependencia se han emitido seis Recordatorios de Deberes Legales y nueve Sugerencias (Expedientes 1450/2008, 219/2009, 225/2009, 685/2009, 475/2009, 533/2009, 883/2009, 868/2009 y 1446/2009), algunas de ellas todavía pendientes de contestar.

Tal y como apuntábamos al inicio de esta sección, la materia de dependencia y la que afecta a personas mayores se entrelazan constantemente, debido precisamente a la avanzada edad de la mayoría de las personas reconocidas como dependientes. No obstante, en este apartado nos referiremos exclusivamente a la dependencia como tal, independientemente de la edad de quien haya sido reconocido como tal.

La aplicación efectiva de la *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia* ha supuesto necesariamente la elaboración de una normativa autonómica, por lo que desde el Departamento de

Servicios Sociales se han elaborado diversas Órdenes, todas ellas en el año 2007, que en definitiva han servido de base para resolver los expedientes más habituales.

FALLECIMIENTO DE PERSONA DEPENDIENTE

Por otra parte, es lógico que conforme pase el tiempo, surjan nuevos problemas no previstos inicialmente y es por esta causa precisamente por la que muchas de las quejas presentadas ante esta Institución plantean el problema motivado por el fallecimiento de quien en su día fue reconocido como dependiente, pero no llegó a beneficiarse de ninguna de las prestaciones que le hubieran correspondido (Expedientes 1450/2008, 1639/2008, 1800/2008, 31/2009, 339/2009, 417/2009, 751/2009, 1445/2009, 1684/2009, 1857/2009, 1879/2009 y 1974/2009).

En este tipo de expedientes la Administración reconoce el derecho que los herederos tienen a la prestación económica. No en vano, desde el la Dirección General de Atención a la Dependencia se dictó una *Instrucción sobre tramitación de los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia en que se produzca el fallecimiento de la persona interesada*, de fecha 10 de diciembre de 2008, en la que se regulaban los distintos supuestos generados como consecuencia de esos fallecimientos.

Aún así, el óbice principal con el que los ciudadanos se encuentran es la dilatación en el tiempo de este procedimiento, de ahí que se elaborara desde esta Institución una Sugerencia, que fue aceptada por el Departamento de Servicios Sociales y Familia, tendente a agilizar los trámites del mismo (Expediente 685/2009).

PLAZOS PARA EL RECONOCIMIENTO COMO DEPENDIENTE

Por lo demás, el tipo de queja que aborda esta materia puede resumirse en la tardanza de la Administración a la hora de resolver los distintos pasos que el reconocimiento como dependiente conlleva. Así, encontramos supuestos en los que se ha emitido resolución reconociendo como dependiente a una determinada persona, pero no se ha llevado a cabo la elaboración del Programa Individual de Atención (Expedientes 166/2009, 475/2009, 580/2009, 533/2009 y 868/2009), o supuestos en los que incluso el PIA está aprobado pero la prestación no se hace efectiva (Expedientes 883/2009 y 1999/2009), o incluso alguna queja que tiene como finalidad la modificación del PIA (Expediente 1941/2009). El extremo en este punto lo encontramos cuando la queja alude a la falta de respuesta de la Administración (Expedientes 1747/2009 y 1347/2009).

DISCONFORMIDAD CON EL GRADO RECONOCIDO

Uno de los temas más recurrentes en materia de dependencia es el la disconformidad con el grado de dependencia reconocido por la Administración (Expedientes 1774/2009 y 1824/2009), que incluye los supuestos en los que directamente a una persona no se le reconoce como tal (Expedientes 236/2009 y 1230/2009), y aquellos en los que el ente público reconoce y corrige su error (Expedientes 915/2008 y 752/2009), aunque en muchas ocasiones, al tratarse de la aplicación mecánica del baremo de valoración,

no puede estimarse existencia de irregularidad alguna (Expedientes 224/2009, 225/2009, 583/2009 y 790/2009).

COLABORACIÓN ENTRE DISTINTAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Uno de los puntos que más por desarrollar está es el tocante a la coordinación y colaboración entre Comunidades Autónomas. Así, desde esta Institución se elaboró una Sugerencia tendente a incrementar la colaboración entre las diversas Comunidades Autónomas en las que pueda residir un dependiente a lo largo del año como consecuencia del reparto de las responsabilidades de los familiares si estos viven en distinto territorio, de modo tal que el dependiente no vea mermadas las prestaciones inicialmente reconocidas (Expediente 219/2009). El cambio de domicilio, ya no provisional, sino que indefinido del dependiente, en ocasiones también suscita problemática, ya que el interesado, o bien se ve nuevamente sometido a todo el procedimiento de valoración médica (Expediente 1496/2009), o bien porque ha podido ver cómo la percepción de su prestación era revocada por la falta de coordinación anteriormente apuntada, pero que ha podido no obstante ser solventado de manera positiva (Expediente 1759/2009).

VARIOS

Finalmente, una serie de quejas presentadas ante El Justicia de Aragón abarcan diversos temas como puede ser la asignación de plaza en residencia en los casos en los que la situación de dependencia puede calificarse de urgente (Expediente 1446/2009), o el desacuerdo por parte de un cuidador con la obligación de darse de alta en el régimen de la Seguridad Social (Expediente 1722/2009). Finalmente se reclama nuestra actuación para interceder por el ciudadano ante la Administración a los efectos de poder recibir la documentación pertinente para los posteriores trámites de los cuidadores (Expediente 882/2009).

12.5. PERSONAS DISCAPACITADAS

PLANTEAMIENTO GENERAL

Dentro del grueso dedicado a las personas con algún tipo de discapacidad, podemos encontrar distintos apartados destinado según se refiera a discapacidad física, psíquica o sensorial

En cuanto al número de expedientes en esta materia, durante el año 2009 se han tramitado cuarenta expedientes, referidos a las dos tipos de discapacidades a las que nos referíamos en el párrafo anterior, incluidos los problemas de accesibilidad.

Por lo que a número de Resoluciones se refiere se han emitido un total de nueve Sugerencias formales (Expedientes 1301/2008, 1463/2008, 1829/2008, 95/2009, 123/2009, 458/2009, 784/2009, 1038/2009 y 1189/2009) y un total de tres Recordatorios de Deberes Legales.

DISCAPACIDAD FÍSICA Y BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

Comenzando con la discapacidad física de las personas, muchas de las quejas planteadas ante esta

Institución plantean situaciones generadas por la existencia de lo que genéricamente podemos denominar barreras arquitectónicas y que impiden que aquellas personas cuya movilidad, en mayor o menor grado, esté afectada, se desplacen fácilmente tanto en espacios públicos como privados, o incluso personas cuya movilidad no está reducida que encuentran dificultad en ciertos accesos. Es éste el motivo por el que precisamente se incoaron diversos expedientes que tenían como finalidad que las obras de remodelación del Miguel Servet incluyeran la zona de la cafetería ya que se ponía de manifiesto el imposible acceso a la misma por parte de los usuarios de sillas de ruedas (Expedientes 123/2009 y 1610/2009). En otras ocasiones, el acondicionamiento de aceras y accesos a vías y plazas públicas han sido la causa de la intervención de esta Institución (Expedientes 1301/2008, 74/2009, 489/2008, 1355/2009 y 1961/2009).

No obstante, las barreras arquitectónicas no siempre se encuentran en la vía pública, sino que las propias viviendas pueden presentar problemas de accesibilidad para las personas afectadas por cualquier enfermedad que repercute en su movilidad, ya sea por la falta de ascensor en la comunidad, ya sea por la falta de adecuación de la vivienda, siendo, por poner un ejemplo, varias las ocasiones en las que enfermos de esclerosis lateral amiotrófica acuden a esta Institución en busca de soluciones (Expedientes 1489/2009, 1543/2009, 1544/2009 y 1846/2009).

USO DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE

Un tema muy recurrente que toca esta materia es el relativo al uso de los distintos medios de transporte usados por este colectivo. Así, atendiendo a sus características especiales, ven imposibilitado o restringido el uso de los mismos, en algunas ocasiones motivado precisamente por la necesaria utilización de distintos aparatos como son las sillas de ruedas ordinarias o las motorizadas, conocidas como *scooters*. Así, la imposibilidad de poder acceder a los trenes de RENFE por parte de distintos usuarios de estas sillas motorizadas, han hecho que éstos se dirijan hasta esta Institución para hacer valer sus derechos (Expedientes 1455/2009, 1562/2009 y 1810/2009), pero también en relación con autobuses urbanos (Expediente 1609/2009). La primera ocasión que se planteó la queja esta Institución lo puso en conocimiento de RENFE, desde donde se nos informó de la normativa existente, comunicándonos a su vez que se había dado traslado del asunto planteado a la Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Accesibilidad y Coordinación de la Innovación para que pudiera estudiar la posibilidad de que las sillas motorizadas fueran incluidas en la normativa.

Continuando con los medios de desplazamiento, en alguna ocasión se ha demandado nuestra intervención para que, ya sean transporte público o privado, pueda recoger a personas que lo necesitan y que, atendiendo a las características de la vía en la que viven, como es una calle peatonal, o a su características físicas, ven limitado este servicio (Expedientes 1357/2009, 1461/2009 y 1609/2009).

Independientemente del tipo de discapacidad ante el que nos encontremos, desde esta Institución se elaboró una Sugerencia tendente a que cualquier persona

que tuviera reconocida algún tipo de discapacidad, pudiera beneficiarse de la reducción proporcional a la misma de la tarifa del autobús urbano en la ciudad de Zaragoza (Expediente 1189/2009), estando en la actualidad a la espera de que el Ayuntamiento de Zaragoza se pronuncie sobre su aceptación.

DISCAPACIDAD PSÍQUICA

Por lo que a la discapacidad de tipo psíquico se refiere, la falta de financiación para el desarrollo de servicios y programas es la nota dominante en estos supuestos. Todo esto enlaza precisamente con el acceso a centros ocupacionales para jóvenes discapacitados, que se ve obstaculizado o retrasado en ocasiones por la insuficiencia de plazas públicas o concertadas. No obstante, aunque en ocasiones este situación ha sido objeto de queja por parte de los padres o familiares a cuyo cuidado se encuentra el discapacitado, tras dirigirnos a la Administración, se ha constatado la existencia de una lista de espera, ya que todas las plazas públicas o concertadas estaban ocupadas en ese momento, de ahí que no pueda afirmarse que existe irregularidad en la actuación de la Administración (Expediente 1830/2008).

Pese al reparto de competencias entre provincias, municipios o comarcas, lo cierto es que el problema subsiste, en orden a quién corresponde actuar y, en definitiva, repercutiendo negativamente en las personas que necesitan determinados servicios. Así, desde esta Institución se sugirió a una comarca que, dada la potestad que la Ley le confiere para gestionar el transporte y los servicios públicos en general, actuara positivamente para facilitar el transporte entre distintas localidades de una misma comarca a una familia afectada por este problema (Expediente 1829/2008). Sin embargo esta Sugerencia no fue aceptada ya que desde la Comarca se nos informó de la falta de competencia para este tipo de servicios. Algo parecido sucedió con un servicio domiciliario reconocido como prestación, pero cuya competencia no era asumida de forma efectiva por ninguna Administración (Expediente 1463/2008).

La disconformidad con el grado de discapacidad reconocido es también uno de los motivos por los que se reclama nuestra intervención y, de hecho, suele ponerse de manifiesto la falta de coincidencia entre las consecuencias de ser reconocido incapaz en el grado que sea desde un punto de vista judicial y las consecuencias de ser reconocido como minusválido por la Administración (Expedientes 479/2009, 1106/2009, 1362/2009, 1604/2009 y 1721/2009), aunque también lo es la tardanza de los trámites cuando lo solicitado es la revisión (Expediente 1362/2009).

Las posibles vulneración del derecho a no ser discriminado por su discapacidad en el momento de optar a un determinado puesto de trabajo ha sido también objeto de queja ante el Justicia de Aragón (Expediente 1616/2009), e incluso en alguna ocasión, hemos recibido escritos de hechos que presuntamente revestían caracteres delictivos de los que hemos dado traslado a la Fiscalía competente (Expediente 370/2009).

En último lugar, hay que hacer mención de las quejas presentadas ante esta Institución en relación con los procedimientos de incapacitación judicial, alegando

en concreto la falta de motivos para ello (Expediente 218/2009), así como las relativas al ejercicio de la tutela por parte de una entidad pública, por entender que no asignaba dinero suficiente para que el tutelado afrontara sus gastos ordinarios (Expediente 1568/2009). Mientras que en el primero de los supuestos se informó al ciudadano de la falta de competencia del Justicia de Aragón para entrar a conocer asuntos de naturaleza judicial, en el segundo de ellos se recabó información comprobando que la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos estaba actuando correctamente.

VISITAS A LOS CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS DISCAPACITADAS

1. PUNTO DE APOYO Y REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL COMUNITARIA (EXPT. 38/2009)

En fecha 26 de enero de 2009 la asesora responsable del área visitó las instalaciones de este nuevo recurso dirigido especialmente a las personas que presentan discapacidad en el campo de la rehabilitación psicosocial, que fue inaugurado oficialmente el mes de diciembre pasado con la asistencia e intervención del Justicia, si bien formalmente la entidad se constituyó en febrero de 2008.

Se trata de una cooperativa de trabajo asociado e iniciativa social, sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es prestar apoyo, asesoramiento, atención y seguimiento a ese colectivo. Se encuentra inscrita en el Censo Municipal de Entidades Ciudadanas del Servicio de Fomento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Zaragoza y en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social del Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón.

La entidad tiene su sede en la calle Colegiata de Bolea N.º 7 de Zaragoza (tfn 976 134235), en un local de unos 100 metros cuadrados que se disfruta en régimen de alquiler y que dispone de dos despachos con dos mesas cada uno, una sala almacén que se utiliza para reuniones con un ofice y un aseo.

La cooperativa la componen cinco personas: dos psicólogas, dos trabajadores sociales y una educadora. Todas ellas provienen del ámbito de la salud mental, gozando de amplia experiencia especialmente en la atención domiciliaria a enfermos y familiares.

El objeto social de la entidad se lleva a cabo a través de las siguientes actividades:

- Formación, apoyo y asesoramiento a personas afectadas con cualquier tipo de discapacidad por causas psíquicas y a personas de su entorno, así como realización de campañas de información y sensibilización sobre la realidad de la discapacidad.

- Elaboración, planificación, ejecución, evaluación, seguimiento y desarrollo de programas y proyectos de intervención y rehabilitación en colaboración tanto con las administraciones públicas competentes como con instituciones privadas.

- Desarrollo de programas de investigación social sobre la discapacidad por causas psíquicas.

- Formación permanente de sus trabajadores.

- Creación y gestión de recursos, servicios y centros comunitarios dirigidos al colectivo de personas con discapacidad psíquica, con el objetivo de la recuperación

de sus capacidades y potenciación de sus recursos personales a fin de lograr su integración social y comunitaria.

En la actualidad, la cooperativa se ha centrado en el desarrollo del *Programa de acompañamiento y seguimiento domiciliario para personas con trastorno mental grave (PASE)*. Se puso en marcha en el mes de mayo de 2008 con la finalidad de estimular las competencias personales, prevenir internamientos hospitalarios, evitar situaciones de aislamiento y soledad, apoyar a las familias, evitar el deterioro de las condiciones de vida y proporcionar a las personas con trastorno mental grave la posibilidad de permanecer en su medio habitual en las mejores condiciones posibles.

El programa va dirigido a personas mayores de edad con trastorno mental grave cuyos déficits o discapacidades en su funcionamiento psicosocial les impiden integrarse y funcionar en comunidad con total autonomía e independencia y que se encuentran en las siguientes situaciones convivenciales:

- Viven solas pero tienen apoyos familiares
- Viven solas y carecen de apoyos familiares y personales
- Viven con familiares, tanto padres y/o hermanos como pareja y/o hijos
- Comparten piso no supervisado con otros compañeros
- Conviven en pisos supervisados pero tienen un nivel aceptable de autonomía personal y social que les permite afrontar las demandas que suponen la convivencia en ellos y no requieren del apoyo y supervisión las 24 horas.

También se dirige el programa a los familiares de estas personas, tanto si conviven con ellas como si no lo hacen y necesitan el apoyo y seguimiento necesario para dotarles de estrategias de afrontamiento de situaciones conflictivas.

El acompañamiento y atención se desarrolla en las siguientes áreas:

- Atención personal: apoyo en hábitos de autocuidado (higiene personal, vestido, sueño y vida saludable); medicación, adherencia al tratamiento y conciencia de la enfermedad; acompañamiento y seguimiento de citas médicas; acompañamiento y/o realización de gestiones a requerimiento de organismos oficiales, por necesidades familiares, etc.; apoyo en las actividades normales propias de la convivencia del usuario en su entorno comunitario; supervisión y ayuda en la administración y manejo del dinero; apoyo psicológico y social.

- Atención en el hogar: ayuda en la realización de actividades de la vida diaria cotidiana en el entorno doméstico, alimentación, compras, ; apoyo en el acondicionamiento de la vivienda; cualquier otra actividad necesaria para el normal funcionamiento en el domicilio del usuario.

- Apoyo familiar: información con respecto al trastorno que padece su familiar y refuerzo en su labor terapéutica; tratar de evitar el aislamiento social de la familia y ofrecer un espacio en el que comenten libremente sentimientos, emociones y vivencias personales; informar, asesorar y acompañar tanto en la toma de decisiones como en la realización de todo tipo de trámites que sean necesarios; apoyo psicológico; atención extra a la persona con trastorno mental en caso de que el cuidador principal no pueda atenderlo por situaciones puntuales.

En el momento de la visita, el equipo profesional tiene previsto impulsar otros programas y proyectos de intervención social en tanto pueda contar con la colaboración de instituciones públicas o privadas que doten de contenido económico su labor, pues aparte de alguna subvención que recibieron cuando empezaron y que se destinó prácticamente a la instalación y acondicionamiento de las dependencias, no disponen de ningún otro apoyo económico y los ingresos que perciben son muy limitados. Así, las profesionales que nos atienden indican que actualmente trabajan con veinticinco expedientes y han contratado un auxiliar técnico para la atención de una familia que se encuentra tutelada por el I.A.S.S.. En estos momentos, están haciendo gestiones con el Departamento de Salud del Gobierno de Aragón de cara a un posible concierto de plazas para la atención domiciliaria a enfermos mentales mayores de 18 años, teniendo en cuenta que todas estas actuaciones se enmarcan en el ámbito de la rehabilitación, lo que constituye un derecho de los pacientes y una obligación asistencial para las administraciones públicas. Por todo ello, se acuerda iniciar un expediente de oficio y dirigirnos a los organismos competentes en la materia, a efectos de promover e impulsar este servicio integral para los enfermos mentales y sus familias.

2. CASA FAMILIAR «NUESTRA SEÑORA DE LOS ÁNGELES» (EXYTE. 143/2009)

Este recurso se enmarca en la Casa Familiar «Nuestra Señora de los Ángeles», que dispone de una residencia para personas mayores y otra para personas discapacitadas. La visita se realiza el día 5 de febrero de 2009.

Se trata de un centro privado sin ánimo lucrativo que pertenece a la congregación de los Hermanos Franciscanos de la Cruz Blanca, ubicándose en la calle Monasterio Nuestra Señora de los Ángeles de Zaragoza, junto a la residencia del mismo nombre. En la visita fuimos atendidos por el Director de la Casa, el Hermano encargado de la residencia y la trabajadora social, que ya nos acompañó en nuestra anterior visita a estas dependencias en el año 2004.

La construcción de la residencia fue posible tras la cesión gratuita de los terrenos por la congregación de las religiosas de clausura Clarisas Capuchinas, que se encuentran en el convento vecino a este centro, parte del cual también fue cedido para la apertura de la casa para personas discapacitadas objeto de nuestra visita, que fue remodelada en su totalidad.

La edificación ocupa 1.300 m² de superficie y dispone actualmente de dieciocho plazas. Fue abierta en el mes de mayo de 2004, encontrándose en perfectas condiciones de habitabilidad, tanto por su reciente construcción y especial mantenimiento como por los materiales utilizados, la amplitud de espacios, la limpieza de las dependencias y la iluminación natural. Dispone de planta calle y una altura, pudiendo accederse por escaleras y ascensor, y estando enlazada con el inmueble donde se ubica la residencia para personas mayores.

En la planta baja se encuentran un despacho, la enfermería, una sala de tareas, el comedor, la cocina, el salón de estar y TV y los baños. En la planta superior

se encuentran las habitaciones, siendo la mayoría dobles, distribuidas de dos en dos y disponiendo de un baño adaptado común. Desde nuestra anterior visita se han habilitado varias habitaciones más en lo que antiguamente constituía la biblioteca del convento. También encontramos una sala para el personal de guardia nocturna, la sala de rehabilitación (que al disponerse ya de un gimnasio en la residencia geriátrica se destina ahora a usos varios como actividades de musicoterapia, formación,...), otros baños y la zona de habitaciones de los religiosos. Esta última es la que se quiere destinar a los jóvenes tutelados que pasan a este centro cuando cumplen la mayoría de edad procedentes de la Casa Familiar «San Vicente de Paúl», pasando las dependencias de la Comunidad a situarse en las terrazas de la zona más elevada de la residencia para mayores, tal como señalamos en el informe elaborado con motivo de la visita a este centro geriátrico. También como novedad se está habilitando una sala de estimulación sensorial que, como otras estancias, va a ser de uso común para ancianos y discapacitados, si bien para estos últimos se prevén programas individualizados y mayor utilización de estas terapias.

En el centro de la edificación hay un patio interior que ocupa parte del claustro del antiguo convento que se encuentra habilitado como terraza y zona de estancia; en periodos estivales las cenas suelen realizarse en él. Además, el inmueble está rodeado de una extensa zona ajardinada.

Las veinte plazas de que disponía en un principio el recurso se redujeron a dieciocho tras la remodelación que se efectuó cuando los doce menores discapacitados tutelados por el I.A.S.S. que residían habitualmente en la Casa Familiar «San Vicente de Paúl» abandonaron estas dependencias en las que permanecieron hasta el mes de abril de 2006 en tanto se habilitaban aquéllas. Nos interesamos por el joven que padecía diversos trastornos y que, al cumplir los 18 años, ingresó en este centro procedente de la Residencia Salduba. Ha cumplido ya 24 años y se encontraba con su abuela en la visita semanal que tiene establecida.

Los usuarios se agrupan en dos categorías: los que padecen una discapacidad leve-media y aquellos que presentan un severo grado de discapacidad psíquica. Los primeros son actualmente los más jóvenes y suelen proceder de la Casa Familiar «San Vicente de Paúl» (en este momento hay cuatro de estas características). Vienen adaptándose sin problemas al cambio de residencia porque previamente ya han visitado las dependencias, las conocen y hacen uso de algunos servicios, lo que hace mucho más fácil el proceso al darles una sensación de continuidad en todo que evita posibles sensaciones de angustia y ansiedad hacia el cambio y, de hecho, nos comenta el director que algunos piden ellos mismos el traslado de residencia. En la vida diaria suelen asistir a talleres ocupacionales o centros especiales de empleo.

Actualmente, todas las plazas se encuentran concertadas con el I.A.S.S.. Nos comenta el Director que, como el concierto exigía que las personas discapacitadas estuvieran valoradas como tales y reconocidos sus grados de minusvalía, hace unos años los técnicos del Centro Base se desplazaron conjuntamente al centro para realizar todos los trámites y poder emitir o actualizar los reconocimientos de discapacidad de todos los

usuarios que no estuvieran ya tutelados, lo que facilitó mucho todo el proceso y por lo que la congregación está muy agradecida.

Las edades de los discapacitados oscilan entre los 20 y los 65 años, llevando algunos más de treinta años con los religiosos (actualmente ocho). Otro grupo lo componen los tutelados, bien procedentes de la Casa de Ram de Viu o bien derivados por el I.A.S.S. y tutelados por la Comisión correspondiente. Por sus características, el tiempo de estancia suele ser prolongado, incluso vitalicio, por lo que se suelen producir pocas bajas (en cinco años se han producido dos).

El personal que atiende este recurso se integra por los religiosos, voluntarios y personal contratado. Los técnicos son comunes a los dos centros. Para éste se dispone específicamente de nueve auxiliares para la atención directa de los usuarios y una persona de limpieza.

Para la atención sanitaria, la casa dispone de servicio médico durante dos días a la semana. Este profesional atiende a los usuarios que lo precisan y sirve de enlace con los médicos de familia del centro de salud correspondiente, acudiendo a la residencia todas las mañanas el ATS del ambulatorio que es, a su vez, voluntaria de la congregación. En la enfermería se encuentran los expedientes médicos de los usuarios, existiendo constancia escrita de la medicación que precisan, y el botiquín debidamente equipado.

El servicio de comidas y lavandería es común a los dos centros, encontrándose centralizado en la residencia de personas mayores. La alimentación se presta a través de un catering, si bien se cocina en el centro salvo los días festivos. Hay un menú básico y algunas especialidades (dieta blanda, diabéticos...). A la mayoría de los usuarios discapacitados hay que darles la comida directamente, presentando diversos problemas de deglución.

Se intenta que el centro funcione lo más parecido a una casa familiar, organizándose actividades tanto dentro como fuera de la residencia, realizándose salidas y viajes con los usuarios que presentan menor situación de dependencia. Las tardes suelen tenerlas libres, si bien no pueden salir solos del centro. Con los más válidos se suele organizar una cena semanal fuera de la residencia. En cualquier caso, cada usuario dispone de un programa individualizado acorde con sus especiales características.

Los usuarios tienen normalmente algún tipo de familiar de referencia, pero suele tratarse de padres ya mayores que no pueden hacerse cargo, incluso hay casos en que se ha acogido a una anciana y a su hijo que presentaba una deficiencia psíquica buscando la reagrupación familiar. La mayoría se encuentran incapacitados judicialmente y tienen designado un tutor perteneciente a su ámbito familiar. Otros usuarios se encuentran en trámite de incapacitación. En algunos casos de discapacitados tutelados por el I.A.S.S., a pesar de tener familiares, se ha valorado la inconveniencia de sus visitas o relaciones.

3. CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO «NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN» (EXpte. 154/2009)

En el barrio zaragozano de Garrapinillos, las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús disponen de un dispositivo de atención a personas con

problemas de salud mental y geriatría. Se trata del Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen, que visitamos el día 12 de febrero de 2009, siendo recibidos y atendidos por la Superiora de la Congregación y el director gerente, acompañándonos a lo largo de la visita el trabajador social.

La construcción data del año 1975, perteneciendo Zaragoza a la provincia eclesiástica de Barcelona para la Orden religiosa titular del recurso. Desde su apertura, se han ido sucediendo las reformas y remodelaciones, adaptándose al paso del tiempo y a las necesidades de la población atendida, por lo que las instalaciones se encuentran en adecuado estado de conservación y correctas condiciones de habitabilidad, siendo la zona de atención psiquiátrica hospitalaria la que precisa de un mayor mantenimiento. A estos efectos, se tienen contratadas a tres personas, sin perjuicio del que se realiza por las empresas que prestan los servicios específicos de que se trate (calefacción, incendios,...).

Nos encontramos con un complejo asistencial de carácter psiquiátrico, que dispone de unidades de corta, media y larga estancia, atendiendo a enfermos psiquiátricos, con patología dual y geriátricos. Se trata de un establecimiento sanitario hospitalario de carácter abierto, donde los pacientes son atendidos con arreglo al régimen asistencial que les es individualmente asignado, adoptando siempre las decisiones un profesional de la medicina.

Así, nos indica el gerente que existen cuatro regímenes de atención en función de la situación individual de cada usuario: normal, ubicacional (se les controla cada quince minutos, si bien tienen libertad en cuanto a dinero, ropa,...), bata (no pueden salir del departamento ni tienen acceso a dinero, estando continuamente controlados) y de observación (equivalente a la UCI de un hospital general, normalmente para situaciones de auto o heteroagresividad). Para cada régimen se dispone de un protocolo de actuación, existiendo siempre un seguimiento personal de enfermería. En cualquier caso, el acceso y circulación por el complejo es libre si el enfermo se encuentra en condiciones para ello a juicio facultativo.

A la entrada del complejo se sitúa una amplia recepción por donde se accede a los diversos pabellones, la zona de gerencia y administración así como la destinada a las consultas externas y a los ingresos. Al fondo de ésta se encuentra la farmacia, que siempre se encuentra cerrada y dispone además de una alarma. En ella trabajan varias personas y allí se almacena y organiza la medicación tanto psíquica como somática, disponiendo de un programa informático para estas funciones. En una sala del recibidor se realizan las reuniones diarias de los profesionales médicos del centro, exponiendo el médico de guardia las incidencias que han podido producirse, entre otras cuestiones. Posteriormente, en cada departamento se desarrolla una reunión similar.

En la parte izquierda del complejo se sitúa el inmueble donde residen las Hermanas religiosas, cuyo número es cada vez más reducido y mayores sus edades, estando en disposición la mayoría de la titulación de enfermería. Actualmente hay diez religiosas.

Visitamos la zona de cocina y lavandería. La alimentación se presta a través de un catering que se

elabora en el centro. Los menús se realizan semanalmente, existiendo muchas variantes en función de las necesidades dietéticas y especiales de los usuarios. Las inspecciones sanitarias son frecuentes, habiéndose realizado la última el día anterior. Cada departamento dispone de comedor propio, además de dos pequeños para el personal (comen en el centro unos catorce trabajadores).

En la planta superior se ubica la denominada unidad de rehabilitación laboral, donde encontramos los talleres ocupacionales, disponiéndose además de varias salas para biblioteca y actividades diversas (plástica, informática, música,...). Actualmente, los usuarios realizan básicamente actividades de manipulados, trabajándose con diferentes empresas. Durante el año 2008, la facturación de esta unidad se ha incrementado casi un 10% respecto del año anterior, si bien éste es un factor que varía en función del grado de dependencia de los usuarios. Ha aumentado asimismo la producción, incorporándose productos distintos como el control de calidad de enchufes, cuenta gotas, collares, etc. Así, se está pensando en la posibilidad de constituir un centro especial de empleo y se va a contratar en próximas fechas un auxiliar a media jornada, siendo que a lo largo de 2008 varios usuarios han sido derivados a dispositivos externos al haber adquirido las habilidades sociales necesarias. Es intención del centro el dar un giro sociosanitario a esta unidad, habiéndose propuesto un plan estratégico e introducido un nuevo registro donde se valora el perfil del usuario.

Relacionado con lo anterior se encuentra el equipo que se encarga del desinternamiento de los usuarios que reúnen las condiciones adecuadas para que pasen a vivir a pisos alquilados por la Congregación. Este programa se desarrolla desde hace catorce años, contando en la actualidad con siete pisos protegidos en los que viven una media de cuatro personas. Normalmente durante el día acuden a los talleres del centro y comen en él, volviendo a la vivienda por la tarde. Reciben el apoyo y supervisión de los profesionales del centro, que tienen contratada además a una persona para las labores de limpieza.

En el departamento de atención psiquiátrica hay varias estancias, una sala de visitas, se distingue entre la sala para fumadores y no fumadores, comentándonos la necesidad de tabaco que suelen tener estos enfermos. Se dispone de un botiquín, el comedor, las habitaciones de los usuarios (que hay tanto en la planta baja como en la superior), que son individuales y colectivas, siendo el criterio facultativo el que determina donde se ubica a los pacientes y las salas de observación que disponen de cama y baño interior y timbre de aviso, entrando siempre dos personas juntas para cualquier actuación y existiendo un control visual cada varios minutos.

El total de usuarios asciende casi a trescientos, de los que aproximadamente la mitad son pacientes psiquiátricos. A 31 de diciembre de 2008 se encontraban ingresados 287 pacientes (156 hombres y 131 mujeres), siendo los tres diagnósticos principales la esquizofrenia (109), el retraso mental (73) y las demencias (61). Otras patologías atendidas son los trastornos de personalidad (11%), los consumos de tóxicos (8%) y los trastornos afectivos (7%). En esa misma fecha existía una lista de demanda de 28 pacientes, siendo que el año anterior las solicitudes pendientes ascendían a 46.

El tiempo medio de duración de los ingresos en la unidad de corta estancia es de 14 días y para la media estancia se sitúa en 56 días. La edad media de los usuarios es de 57 años.

Para personas mayores este complejo sociosanitario dispone de un pabellón de geriatría, en el que se distingue asimismo un área de psicogeriatría, teniendo una capacidad para ciento quince personas y encontrándose todas las camas ocupadas en el momento de la visita. La mayoría de las plazas están concertadas con la Administración (Salud y Servicios Sociales) y con algunas Mutuas. Respecto a las plazas que ocupan personas tuteladas por la entidad pública, la custodia del dinero de estos pacientes lo realiza una fundación tutelar.

Con anterioridad, se prestaban también servicios de estancias diurnas y para ello se contrató un autobús, pero la proliferación de los centros de día y la alejada ubicación del complejo de la zona urbana motivó la baja ocupación y finalmente el cierre de este servicio. No obstante, continúa manteniéndose el transporte contratado que funciona dos días a la semana (miércoles y sábado) para todos los usuarios y sus familias.

El pabellón tiene dos plantas, una baja y otra alta, encontrándose cerrada siempre la puerta de acceso. En la superior se encuentran las habitaciones que ocupan exclusivamente mujeres, muchas de ellas venidas de una localidad catalana donde eran atendidas por otros dispositivos de la Orden religiosa. En la planta baja se ubica a los usuarios más deteriorados, que reciben en su mayoría cuidados paliativos. No obstante, se intenta que los ancianos no se queden en sus habitaciones, y así se les levanta, se les ducha y dan paseos por el centro o acuden al salón de que se dispone. Se encuentra también en esta planta el comedor, una sala de fisioterapia y el botiquín, donde se encuentra la medicación (la mayoría somática) que se administra en el pabellón. Las habitaciones son de diferentes dimensiones, en función de las formas de la edificación, siendo algunas de uso individual, otras dobles, triples y hasta cuádruples. Todas disponen de camas articuladas y baño interior, así como de oxígeno y vacío, gozando de buena iluminación natural, como todo el complejo dada su ubicación en zona rústica.

La zona de geriatría está destinada a personas que presentan demencia en fases avanzadas, siendo muy complicados ya los cuidados domiciliarios.

Visitamos también el área de psicogeriatría, donde se encuentran los pacientes psiquiátricos que llevan muchos años siendo atendidos por la Congregación y han ido envejeciendo, necesitando ahora también cuidados por la edad.

Otros servicios que presta el centro son los de terapia ocupacional, actividades socioculturales y recreativas. Se dispone asimismo de fisioterapia y rehabilitación. En la capilla del complejo hay un servicio religioso diario. También se cuenta con un tanatorio en la zona sótano del centro, indicándonos el trabajador social que los sótanos recorren todo el complejo, y se utilizan, por ejemplo, para trasladar a los diferentes pabellones la comida que se elabora en la cocina.

Así, todas las edificaciones están rodeadas de una extensa zona verde y ajardinada, disponiendo de una concreta parte destinada al desarrollo de talleres de jardinería, donde encontramos el invernadero, una

barbacoa y el huerto, con algunos animales como unas tortugas. Esta zona colinda con las instalaciones deportivas de que también dispone el complejo, encontrándose algunos usuarios psiquiátricos jugando al fútbol, comentándonos el trabajador social que se ha formado un equipo que juega en la liga oficial. A este respecto, el programa de ocio y tiempo libre de que dispone el centro es especialmente relevante para este tipo de pacientes, considerándolo como actividades fundamentales en su asistencia y rehabilitación.

En cuanto al voluntariado, desde hace seis años sólo se dispone de dos personas jubiladas que colaboran con la unidad de rehabilitación laboral en la sección de manipulados y en el taller de jardinería así como a través de la venta de lotería de la asociación. El escaso número de voluntarios y la dificultad de su captación obedece a la problemática de comunicación del Centro con los núcleos de población.

Respecto a las personas menores de edad, el centro dispone de un convenio con la D.G.A. para la reserva de cuatro plazas, sin perjuicio de los casos de urgencia que les remiten, dirigidas a los casos de dificultades evolutivas o trastornos mentales o de conducta, con fines diagnósticos, de contención o de tratamiento propiamente dicho. Existe una comisión interna que valora las características y situación del menor para determinar la conveniencia y adecuación de su atención en este tipo de dispositivo, existiendo supervisión judicial y fiscal de los ingresos. Existe un tiempo máximo de permanencia de año y medio, si bien puede prorrogarse atendiendo al caso concreto. En el momento de la visita no hay ningún menor internado.

4. CENTRO «PRISMA» (EXPT. 283/2009)

El día 24 de febrero de 2009 visitamos el Centro de rehabilitación integral de la salud mental en Aragón, ubicado en el zaragozano barrio de San Juan de Mozarrifar, siendo atendidos por el gerente y la directora de administración.

La red de recursos asistenciales PRISMA se constituye en el año 2004 en nuestra Comunidad Autónoma, promoviéndose desde la iniciativa privada con socios particulares que abarcan diversas disciplinas dentro de la salud, la economía y la empresa. La circunstancia que impulsa el proyecto es la detección de una importante carencia asistencial psiquiátrica en nuestro país, especialmente de la que se dirige a la rehabilitación integral del paciente psiquiátrico, evitando la cronificación y facilitando su incorporación al mundo laboral.

Este proyecto supone un conjunto de dispositivos de asistencia psiquiátrica, que proporciona atención terapéutica integral en el campo de la salud mental, partiendo de la base de los tres deterioros que provoca la enfermedad mental (social, escolar o laboral y familiar), con independencia del tipo de patología y edad del paciente. El control de estos tres factores, con una correcta aproximación diagnóstica, el establecimiento de un tratamiento farmacológico correcto y continuado, el tratamiento psicoterapéutico y la integración del paciente en un entorno asistencial estable, con un equipo terapéutico que suponga una estabilidad asistencial, permite la posibilidad de tratar la patología grave, crónica o refractaria.

Las instalaciones se integran por dos edificaciones en las que encontramos, por un lado, la zona de servicios generales y administración y el centro hospitalario y, por otro, el hospital de día y las consultas médicas. En la primera zona se encuentra la recepción, los despachos de los psiquiatras, una sala de reuniones y la farmacia.

En la parte hospitalaria se sitúa la entrada de urgencias (y a partir de las 17 h.), la cocina (hay un servicio de catering, si bien en un futuro se espera poder elaborar la comida en el propio centro e incluso desarrollar un aula taller de cocina), el despacho de enfermería, sala de visitas específica, sala para fumadores, una amplia sala de estar con proyector y máquinas expendedoras, vestuarios del personal y baños. Las habitaciones para adultos se encuentran en la primera planta, a la que se puede acceder por escaleras o ascensor. Son nueve dormitorios con baño, de dos y tres plazas, habiéndose descartado las individuales. Dos de ellas están adaptadas para discapacitados y cuatro están vigiladas por videocámara.

La planta segunda acoge la unidad específica para menores de edad, siendo un niño de 13 años el usuario más joven en este momento. Dispone de nueve habitaciones con baño y mobiliario antivandálico, un salón comedor con las mesas ancladas, televisión, cristales blindados y verja, con una terraza que posiblemente se va a cerrar. Hay también una habitación o sala de contención, con una cama, que dispone de ventana. Toda esta zona está controlada y vigilada con videocámaras. Se nos indica que cuando el paciente es menor de edad, se prefiere la contención mecánica a la farmacológica, ante los posibles efectos secundarios desconocidos en la medicación a administrar.

En el otro edificio se encuentran las instalaciones del hospital de día, ocupando una planta diáfana con forma de invernadero donde se distinguen la zona de consultas, la de menores y la de adultos, encontrándose al fondo el comedor. La parte derecha se destina a las personas mayores y dispone de biblioteca, gimnasio, sala de psicomotricidad (para actividades de relajación, sofrología,...), y un aula multiusos donde se imparten clases y charlas. La parte izquierda está dirigida a los menores de edad, y allí se encuentra un grupo en diferentes actividades (laborterapia, manualidades, restauración, costura, pintura, lectura y escritura,...). Hay una sala multiusos donde pueden ver la televisión y películas de cine y una sala para fumadores, limitándoles el consumo al máximo.

El complejo abarca casi 3.000 metros de terreno y dispone de una amplia zona exterior vallada con jardines y huerto. Por su ubicación y reciente apertura, las diversas dependencias se encuentran en perfecto estado de conservación, reuniendo adecuadas condiciones de habitabilidad y gozando todo el conjunto de intensa iluminación natural.

El personal del Centro se integra por un equipo de profesionales cualificados para cubrir todas las necesidades del paciente psiquiátrico en las distintas fases que presenta. En el momento de la visita su número asciende en total a 55 trabajadores: psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales, monitores de tiempo libre, personal de enfermería y auxiliar.

El ingreso de un paciente en este centro sanitario supone una valoración inicial, que incluye sus antecedentes, los tratamientos recibidos anteriormente, la familia y

sus posibilidades de rehabilitación. Se establece un periodo de prueba de una a dos semanas, buscándose otro recurso más adecuado si el paciente no va a evolucionar con el tratamiento en ese periodo. La disponibilidad de todos los recursos supone una flexibilidad importante entre ellos, pudiendo reducir el ingreso hospitalario, intentando a través del hospital de día la mayor normalización posible. Las camas y el servicio de atención 24 h. permiten controlar la mayor parte de la crisis en su momento inicial, favoreciendo así una continuidad en la terapia. Los programas de rehabilitación comprenden un periodo de 1-2 años pasando por todos o algunos de los recursos, con el objetivo final de una integración laboral o escolar.

En principio, se atienden todo tipo de patologías, si bien se centran en:

— Patologías psicóticas crónicas y refractarias con posibilidad de rehabilitación social y laboral

— Trastornos de personalidad

— Trastornos afectivos refractarios

— Patología dual (consumo de tóxicos)

— Trastornos de conducta

El Servicio de Internamiento hospitalario está dirigido a las personas que, afectadas de trastorno mental, se encuentren en fase descompensación, crisis u otras circunstancias que hagan precisos unos cuidados especializados a tiempo completo. Se abrió en el año 2006 y en la actualidad se dispone de 43 camas hospitalarias (23 para adultos y 20 para menores), quedando sólo dos plazas libres en el momento de la visita. Se encuentra en proyecto una unidad especializada en los trastornos alimentarios.

El Hospital de Día se configura como un recurso sanitario intermedio, alternativo a la hospitalización a tiempo completo, que permite enlazar mediante un tratamiento intensivo y personalizado con la posterior fase de rehabilitación sociolaboral. Así, en él se desarrolla una terapia intensiva e integral con asistencia psiquiátrica, psicológica, farmacológica, social, fisioterapéutica y familiar. Actualmente dispone de 50 plazas, asistiendo al mismo 28 usuarios (en diferentes días y horarios). El centro tiene contratado un vehículo de transporte comunitario que realiza una ruta para recoger a estos pacientes, siendo el horario de estancias diurnas de 9 a 17 horas. Se trata de un recurso muy efectivo de cara al paciente pues permite realizar un seguimiento más factible y real, garantizando la toma de la medicación prescrita, por lo que los responsables de este proyecto nos insisten en la necesidad de su potenciación como recurso psiquiátrico.

También se dispone de consultas externas de psiquiatría y psicología clínica, situadas en el centro de Zaragoza así como de atención domiciliaria. Los recursos se completan con un piso protegido o semitutelado, dirigido a conseguir el ejercicio de la autonomía personal de los usuarios.

En cuanto a las relaciones y colaboración con la Administración pública, PRISMA tiene suscrito un convenio para la atención de menores tutelados que supone la disposición de ocho plazas (más cuatro para urgencias) en el centro hospitalario, tres plazas (más una de urgencia) en el hospital de día y tres plazas más para tratamiento ambulatorio. Así, los servicios que presta el centro son integrales, cubriendo todo el circuito que puede precisarse y agilizando el proceso (por ejemplo,

si un menor está asistiendo al hospital de día y presenta una crisis puede ingresar en una habitación hasta tres días, siempre se cubren las urgencias con independencia de la fase del proceso en que se encuentre).

Respecto a los pacientes mayores de edad que se encuentran tutelados por la entidad pública, en el momento de la visita hay dos personas atendidas, si bien no existe ningún convenio para la reserva de determinadas plazas. Atendiendo a ésta y otras consideraciones que se nos exponen a lo largo de la visita, se propone la apertura de un expediente de oficio a fin de efectuar a la Administración las sugerencias oportunas.

5. CENTRO DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL ESPECIAL «LOS OLIVOS» (EXPT. 320/2009)

Durante este año hemos realizado una nueva visita a este centro educativo y terapéutico dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que se abrió en 2004 si bien no fue hasta el mes de marzo de 2005 cuando se estructura en su actual configuración. Las anteriores visitas se efectuaron en ese momento y en mayo de 2006. Fuimos atendidos y acompañados por el gerente de la Fundación para la Atención Integral del Menor (FAIM), entidad que gestiona el recurso, por la directora y el coordinador de educadores del centro, materializando la visita en la mañana del día 2 de marzo de 2009.

Se trata de un recurso residencial que se define como socializador y educativo, que viene a cubrir unas necesidades puestas de manifiesto desde hace tiempo en nuestra Comunidad Autónoma, planteando una línea de trabajo de cruce de caminos entre la salud mental y la educación. Se trata de una labor preventiva, en el sentido de que está dirigida a interrumpir una inercia en la que ya está situado el menor, intentando anticiparse al momento en el que las circunstancias de éste tengan ya un carácter irreversible.

El centro mantiene su ubicación en la proximidad al núcleo urbano de Zaragoza, en una parcela de terreno que se disfruta en régimen de alquiler y que dispone de la edificación (con planta alzada y sótano), piscina y cancha deportiva, varias casetas prefabricadas acondicionadas y extensa zona verde. La piscina se encuentra en desuso por la profundidad que tiene, que exigiría la contratación de un socorrista. Se ha habilitado una parte de la zona verde para aparcamiento de vehículos. La ubicación en la periferia se justifica por la posibilidad de disponer de un espacio suficiente para dar cabida a todas las instalaciones del recurso, favoreciendo el tratamiento terapéutico y la intimidad de los menores. Por otra parte, la cercanía al núcleo urbano permite acceder a una red amplia de servicios de educación, salud, cultura, ocio, etc., que el programa precisa. Se dispone de dos furgonetas para los traslados de los menores, encontrándose la parada de autobús más próxima a dos kilómetros.

Se trata de un dispositivo de media estancia, siendo su duración máxima aproximada de dos años, pues su fin primordial es la normalización de la vida de los usuarios, tratando de utilizar aquellos recursos externos necesarios para cada caso. No obstante, los plazos no son rígidos pues se atiende al plan individualizado que se elabora para cada menor, que es flexible y acorde con las necesidades de cada momento. Así,

son varios los usuarios que han permanecido poco tiempo en el centro al no adaptarse o por otros motivos, teniendo en cuenta que los casos que llegan son complicados y que todo el grupo necesita un periodo de adaptación. Los menores que han causado baja han regresado al domicilio familiar o han ingresado en el centro de reforma, si bien en otros casos menos numerosos se ha producido el internamiento en un centro de salud mental o en uno de protección. Una de las actuales usuarias lleva más de dos años en el centro, otras dos rebasan el año de estancia y el resto ingresaron en los meses del verano pasado, en los que se registró un movimiento superior al del resto del año, llevando por tanto una media de seis meses en la residencia. Las menores que más tiempo llevan suelen presentar mayores problemáticas de salud mental.

La capacidad del centro se ha ampliado a diez plazas, estando normalmente cubiertas todas ellas. En el momento de la visita hay nueve menores, si bien está previsto el inminente ingreso de una chica más. Tiene carácter mixto, si bien coyunturalmente todas las usuarias son mujeres desde el año 2007. En principio, las edades de los menores abarcan desde los 12 a los 18 años, si bien la mayoría se encuentran entre los 14 y los 17. Las actuales usuarias tienen 15 y 16 años.

Los recursos con los que se cuenta para atender a los usuarios son:

— Recursos internos, integrados por el área residencial, de actividades y deportiva. La residencia dispone de cinco habitaciones dobles, una habitación multiusos (para entrevistas y situaciones extraordinarias), dos baños de uso común, el salón comedor, la cocina con terraza (la alimentación la sirve un catering), los despachos de dirección y del equipo educativo. En la planta sótano se encuentra un espacio común donde se reúnen los menores con los servicios médicos y de enfermería, además de otras dependencias como la lavandería, un archivo y un almacén.

El área de actividades se compone de dos estructuras destinadas a actividades formativas (formación básica y orientación laboral) y de expresión artística; se cuenta además con una zona diáfana para realizar actividades de jardín y huerto.

— Recursos humanos, integrados por los siguientes profesionales: directora, coordinador (equipo directivo), equipo clínico especializado en salud mental (psiquiatra, psicólogo y DUE dos tardes a la semana), equipo educativo (once educadores), personal de limpieza y mantenimiento. La plaza del vigilante de seguridad se ha sustituido por la de un educador más para la noche, pues la experiencia y la evolución del recurso han mostrado la conveniencia de suprimir al personal de seguridad por innecesario y, en ocasiones, contraproducente para afrontar las situaciones que se plantean con los menores. Destaca la estabilidad del equipo educativo.

— Recursos externos: sanitarios (centro de salud, hospitales generales y centro de especialidades), formativos (IES, biblioteca municipal, centro sociolaboral), ocio y deporte (casa de juventud, polideportivo, piscina) y otros variados (servicios sociales, junta de distrito, INAEM, otras asociaciones). Así, se nos indica que ahora el perfil del menor atendido posibilita su asistencia a los centros educativos correspondientes, sin necesidad de tener que disponer de profesores que

acudan al centro como ocurría cuando se abrió. Además, se intenta que cada usuario se integre en redes sociales distintas.

Los menores ingresan en el centro derivados por el Servicio de Menores del Gobierno de Aragón, encontrándose en todo caso tutelados o bajo la guarda de la entidad pública. El 85% de ellos acceden a la residencia procedentes del COA o de otros centros de protección. Hasta el momento han pasado por la residencia quince menores procedentes del centro de reforma. Se observa un aumento general de las chicas como usuarias de este tipo de recursos. A estos efectos, se comenta que suelen acceder más tarde que los chicos a los servicios sociales, lo que supone que llegan con un mayor nivel de deterioro. La mayoría proceden de Zaragoza, siendo que anteriormente ha habido dos usuarias de Huesca.

Los motivos por los que llegan al centro están normalmente relacionados con un trastorno de personalidad (disocial, límite, psicótico,...) asociado con una problemática de protección, teniendo la mayoría problemas con la imposición de límites y el control de impulsos así como en el ámbito afectivo, sin perjuicio de frecuentes situaciones de consumo de tóxicos, estando en cualquier caso precisados de una terapia.

Se observa un elevado número de ingresos (25%) de menores extranjeras (ucranianas, colombianas, sudamericanas,...) procedentes de adopciones fracasadas al llegar a la adolescencia, planteándose dudas en torno a la idoneidad de las familias y a la edad máxima de los menores adoptandos. En el momento de la visita sólo hay una menor internada con estas características.

En cuanto a las medidas de contención, se nos indica que no se realiza ningún tipo de contención física ni mecánica. Se efectúa contención farmacológica (siempre pautada y con seguimiento del profesional médico de psiquiatría) y, sobre todo, contención relacional (trabajar con ellos especialmente en el ámbito afectivo).

Se mantienen contactos continuos con el Servicio de Menores, siendo normalmente cada semana los que se producen con el coordinador del caso. En el momento en que cumplen la mayoría de edad, se suele producir por norma general la derivación hacia otros recursos (sistema de psiquiatría de adultos, inserción laboral, pisos de autonomía,...), si bien en casos excepcionales se puede prorrogar el ingreso unos meses más.

En general, se trata de que los menores lleven una vida lo más normalizada posible (dentro de sus problemáticas, bastante complejas en algunos casos) y atendiendo al perfil de cada uno. Por las mañanas se les acompaña a los diferentes centros educativos a los que asisten (I.E.S., aulas taller, centro sociolaboral,...) o a las citas médicas que puedan tener concertadas (las salidas se tutorizan mucho). Posteriormente les recogen y van a comer al centro. Por las tardes algunas vuelven a clase, otras estudian en la casa y si tienen tiempo libre se realiza el ocio de forma dirigida, acompañándoles a diferentes recursos (casas de juventud,...) a cada usuario por separado, trabajando así la inserción social. Los jueves por la tarde se dedican a actividades del grupo terapéutico (con la psicóloga), a talleres educativos (manualidades, cocina,...) y se celebra una asamblea para tratar temas referentes a la convivencia, necesidades, demandas, etc.

13. TRABAJO*

13.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	59	62	61	54	236
Expedientes archivados	44	60	61	54	219
Expedientes en trámite	15	2	0	0	17

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	5	6
ACEPTADAS	2	4
RECHAZADAS	0	1
SIN RESPUESTA	1	0
PENDIENTES RESPUESTA	2	0

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	0	1
SIN ACUSE	0	-

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
265/ 2009-4	Delegada de prevención de Ayuntamiento denuncia la situación en que se encuentran los oficiales de mantenimiento de los colegios públicos	Sugerencia pendiente de respuesta
24/ 2008-4	Solicitud de paralización de un proceso de selección de personal laboral para una fundación al no respetar las bases los principios de mérito, capacidad y publicidad	Sugerencia aceptada
54/ 2009-1	Disconformidad con la cantidad de una beca para desempleados discapacitados por realizar un curso del INAEM a distancia	Sugerencia parcialmente aceptada
1379/ 2009-5	Consulta sobre la titulación de Hostelería y Turismo y el acceso al empleo	Se facilita información
1651/ 2009-5	Consulta sobre la retirada a un particular de parte del subsidio para mayores de 52 años que cobraba	Se facilita información
1048/ 2009-5	Denuncia sobre despidos de trabajadores y expediente de regulación de empleo	Se facilita información
1271/ 2009-5	Denuncia sobre despidos de trabajadores y expediente de regulación de empleo	Se facilita información

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

13.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En materia de Trabajo destaca la heterogeneidad de los subcontenidos que lo integran. Algunos de ellos, como los relativos a gestión de prestaciones y subsidios por desempleo son de competencia estatal; otros se refieren a conflictos laborales con empresas privadas, ante los que el Justicia de Aragón no puede intervenir. Ello no obstante, desde esta Institución, y siempre con el fin de atender a los ciudadanos que acuden a nuestras dependencias, se actúa dando toda la información posible al interesado para hacer valer sus derechos, y, en caso de apreciarse algún tipo de irregularidad en la actuación de la Administración, se procede también a remitir el expediente al Defensor del Pueblo.

En materia de acceso al trabajo hay que destacar las seis quejas recibidas contra el Ayuntamiento de Utebo en relación con las bases y finalidad de la convocatoria y proceso de selección que dicho Consistorio publicó dentro del Plan Extraordinario de Apoyo al Empleo de la Diputación Provincial de Zaragoza. La disparidad de criterios aplicados para la selección y las dudas sobre la interpretación de las bases han motivado las quejas de ciudadanos que intervinieron en el proceso. En la actualidad, estos expedientes se encuentran en tramitación, habiéndose producido la entrada de nuevas quejas relacionadas con este tema en el año 2010.

Merece también mención el expediente 1379/2009 en el que se da respuesta positiva a distintas cuestiones formuladas por alumnos de un Instituto en relación con la titulación de Hostelería y Turismo que cursaban y referidas al tratamiento que desde el INAEM se le daba a dicha titulación a la hora de acceder a distintos empleos.

En materia de condiciones laborales distintos colectivos —trabajadores de ITV, empleados de un centro de disminuidos físicos o personal de limpieza de instalaciones deportivas municipales— han acudido a esta Institución con el objeto de poner en nuestro conocimiento las circunstancias —económicas, de salud, seguridad...— en las que desarrollan su trabajo. Por nuestra parte se han dado pautas de actuación a los afectados, principalmente en cuanto a la posibilidad de acudir a la inspección de trabajo con el fin de que se proceda a investigar los hechos denunciados.

En materia de desempleo las quejas vienen referidas, mayoritariamente, a situaciones en las que la prestación se ha denegado por el INEM. En estos casos (exp. 324/2009, 554/2009, 1085/2009 o 1108/2009), se ha procedido a dar información a los interesados sobre los concretos supuestos de hecho que les afectaban y, posteriormente, a remitir al Defensor del Pueblo estos expedientes.

Dentro del apartado de formación destaca el expediente 54/2009 en el que un desempleado discapacitado solicitaba que se ampliaran las becas que hasta el momento se venían otorgando a personas de este colectivo que realizan cursos destinados a la formación e inserción laboral en Aragón. Al respecto, existía normativa que, mediante una interpretación extensiva, así lo permitía, dictándose Sugerencia que fue parcialmente aceptada por la Administración autonómica.

En el apartado de subvenciones se han recibido quejas relativas a requerimientos de devolución de

subvenciones, solicitudes de investigación sobre su correcto otorgamiento así como denuncias por posibles ayudas para fomentar el empleo de contenido discriminatorio. A todas se ha contestado facilitando información sobre las cuestiones planteadas.

Por último, en materia de extinción del contrato de trabajo han de destacarse las quejas referidas a expedientes de regulación de empleo de empresas en situación económica crítica (exp. 105/2009, 226/2009, 1048/2009 o 1271/2009). La actuación del Justicia de Aragón en este tipo de asuntos se ve limitada al producirse el conflicto propiamente entre particulares —entre las empresas y sus trabajadores—, si bien dado que en la aprobación de los expedientes de regulación de empleo interviene la autoridad laboral, desde el Justicia de Aragón se pone en conocimiento de los interesados la posibilidad de recurrir las resoluciones administrativas que dentro de este tipo de procedimientos extintivos se dictan, con el fin de que los trabajadores puedan hacer valer así sus derechos.

14. SEGURIDAD SOCIAL*

14.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	49	78	92	67	286
Expedientes archivados	44	76	89	67	276
Expedientes en trámite	5	2	3	0	10

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	1	2
ACEPTADAS	0	0
RECHAZADAS	0	1
SIN RESPUESTA	1	0
PENDIENTES RESPUESTA	0	0

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	0	0
SIN ACUSE	1	1

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
559/2009	Denegación de prestación por gran invalidez a pesar de tener el tiempo suficiente cotizado	Se facilita información
1858/2009	Disconformidad con la diferencia observada en las bases de cotización entre el INSS y la TGSS	Se facilita información

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Índice de expedientes más significativos		
21/2009	Consulta sobre compatibilidad de pensiones SOVI con otro tipo de pensiones del régimen general de la Seguridad Social	Se facilita información
130/2009	Denegación por parte del INSS de reconocimiento de mejora de pensión de jubilación	Se facilita información
367/2009	Consulta acerca de si la agorafobia da lugar a una declaración de invalidez	Se facilita información
391/2009	Disconformidad con extinción de las pensiones de orfandad por haber sido adoptados sus beneficiarios	Se facilita información
1140/2009	Disconformidad con la denegación de la pensión de viudedad	Se facilita información
451/2009	Disconformidad con la denegación de pensión de viudedad al no haber acreditado convivencia por más de tres años	Se facilita información
1959/2009	Disconformidad de sanitarios jubilados con la rebaja de su complemento de pensión	Recordatorio a la administración de la existencia de Sugerencia ya formulada sobre la cuestión

14.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En materia de Seguridad Social se han tramitado 49 expedientes durante el año 2009. El número de quejas se ha visto notablemente reducido respecto de las recibidas en el año 2008 (78 quejas) si bien esta fluctuación no es llamativa considerando que, en su mayor parte, estas quejas se dirigen contra la Administración del Estado (Instituto Nacional de la Seguridad Social y Tesorería General de la Seguridad Social), excluidas de la facultad supervisora del Justicia de Aragón.

De entre los expedientes recibidos destaca el elevado número (25) referido a quejas sobre percepción de pensiones de jubilación, orfandad y viudedad. El segundo gran bloque de quejas lo componen las cuestiones formuladas sobre situaciones de incapacidad (14), mientras que las quejas sobre cotización se han reducido hasta 6. El resto se han incluido dentro del apartado genérico «varios» al no poderse incardinar en ninguno de los otros tres grandes subapartados.

Los expedientes, en su gran mayoría, han concluido con la comunicación a los interesados de la información solicitada, debiendo destacarse un año más el interés y colaboración de las Administraciones afectadas al remitir con prontitud los datos que se les solicitan.

Dentro del subapartado de pensiones contributivas los expedientes son tan variados como casos se presentan. Así, se ha dado respuesta a problemas

tales como si puede dejarse sin efecto una pensión de jubilación, si la agorafobia como enfermedad puede dar lugar a la percepción de una pensión por incapacidad laboral, si es posible mantener una pensión de orfandad a pesar de haber sido adoptados sus beneficiarios, sobre cuáles son las causas por las que se ha denegado una concreta pensión de viudedad o sobre problemas de prueba para acreditar la convivencia como pareja de hecho que han dificultado el reconocimiento de una pensión de viudedad.

En este ámbito se ha retomado el expediente 268/2005, ahora numerado 1959/2009, relativo a las múltiples quejas presentadas por el personal jubilado de enfermería afectado por la reducción del complemento de pensión del que venían disfrutando hasta el momento en que se produjo el traspaso de competencias en esta materia a la Comunidad Autónoma de Aragón. En el expediente inicial se dictó Sugerencia en el sentido de que por parte del Gobierno de Aragón se mantuviera y fuera actualizando dicho complemento. La Sugerencia no fue aceptada si bien, ante la petición de varios jubilados de enfermería, se ha vuelto a interesar que la Sugerencia fuera aceptada, sin que la Administración haya contestado.

En materia de declaraciones de incapacidad permanente se plantea de manera general la disconformidad del afectado con la denegación de la misma o con el grado reconocido por la Administración. Esta Institución no puede entrar a valorar los dictámenes técnicos de carácter médico emitidos por los Equipos de Valoración de la Administración si bien sí se dan pautas a los interesados sobre la posibilidad de impugnar la decisión dictada por el INSS sobre el concreto supuesto de hecho que se presenta. Por su parte, y en materia de incapacidad temporal las quejas recibidas giran en torno a las resoluciones de alta laboral no aceptadas por el ciudadano que considera que debe mantenerse su situación de incapacidad temporal. Al respecto, igualmente se facilita la oportuna información sobre cómo actuar.

En el subapartado de cotización las quejas presentadas abordan temas tales como la falta de cotización a la Seguridad Social de determinados periodos a pesar de haber estado la afectada trabajando de manera continuada, la discrepancia con la diferencia de bases de cotización entre el INSS y la TGSS, la disconformidad con el mantenimiento de embargos por parte de la TGSS por deudas que ya han sido saldadas o con el recargo impuesto por retrasos en el pago de las cotizaciones.

Por último, se han presentado quejas de variado contenido. Así, se han tratado temas como la solicitud de aplazamiento del reintegro al INSS de una prestación por hijo a cargo, la denuncia de la situación del colectivo de empleadas de hogar a la hora de acogerse a la baja por enfermedad o una queja por el trato recibido por el Equipo de Valoración de Incapacidades del INSS. Las dos primeras fueron remitidas al Defensor del Pueblo tras mediación, la última dio lugar a un expediente de información con gestiones.

15. INMIGRACIÓN*

15.1. INTRODUCCIÓN. DATOS GENERALES.

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	16	19	29	35	83
Expedientes archivados	16	19	28	35	82
Expedientes en trámite	0	0	1	0	1

Desde el año de 2004, y con ocasión de la publicación del Informe Especial «*La integración de los inmigrantes: Vivienda, Trabajo y Educación*», esta Institución decidió orientar el estudio de las quejas presentadas por personas extranjeras inmigrantes residentes en Aragón de manera transversal, esto es, abordando los problemas y pretensiones expuestos de forma integral, centrándose, principalmente el objetivo en promover su integración en la sociedad aragonesa desde todos los puntos de vista: familiar, social, económico, sanitario, educacional y laboral. Ello supone una especial implicación en preservar su dignidad y sus derechos individuales y colectivos.

El contenido de sus quejas se centra en los problemas y disfunciones que se les presentan, en particular, en determinados ámbitos de la vida tales como el ámbito de la educación, la sanidad, el laboral y las situaciones concretas de carácter administrativo (autorizaciones de residencia y trabajo, solicitudes de reagrupación familiar, obtención de visados etc). Este año, además, la difícil situación económica ha sido el denominador común de las situaciones particulares que se han expuesto en los escritos de queja y en la comparecencias personales de los interesados en esta Institución, al haber afectado a muchos de ellos la precariedad en el empleo, habiéndose visto abocados, en algunos casos, a regresar a sus lugares de origen.

De especial preocupación resulta para esta Institución la situación de los menores extranjeros en nuestra Comunidad Autónoma, y más concretamente de aquellos que, por las circunstancias que fueren, se hallan en especial situación de vulnerabilidad..

Para mantener la comunicación directa y continuada con las personas inmigrantes cuya integración se persigue, el Justicia de Aragón sigue manteniendo contactos periódicos con Asociaciones, Colectivos y particulares con la finalidad de seguir profundizando en la búsqueda de soluciones para sus pretensiones, ofreciendo su mediación ante la Administración y los poderes públicos para canalizar sus demandas.

Se explican a continuación por materias, los expedientes tramitados relacionados con la inmigración.

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
686/ 2009	Exigencia de titulación a profesorado nativo	Sugerencia aceptada parcial.
1789/ 2009	Acreditación de conocimiento del idioma de un extranjero	Sugerencia pendiente respuesta
1629/ 2009	Creación sobre un registro de menores extranjeros	Inexistencia de irregularidad tras supervisión
1713/ 2009	Disconformidad con la denegación del acogimiento de un menor extranjero por motivo de edad	Facilitación de información.
1873/ 2009	Disconformidad con la actuación de Menores en relación con la declaración de desamparo y tutela de su nieto.	Inexistencia de irregularidad tras supervisión.
151/ 09-3 y 1751/ 09-3	Retrasos en la tramitación de expedientes administrativos en la Oficina de Extranjería.	Se admite la queja a información con gestiones y se facilita dicha información emitida por la Delegación del Gobierno al interesado.
659/ 09-3, 695/ 09-3, 1402/ 09-3 y 1837/ 09-3.	Disconformidad con la denegación de la concesión del permiso o autorización de residencia y/o trabajo.	En algunos casos se informa al ciudadano de la normativa vigente. En otros, se remite el expediente al Defensor del Pueblo.
380/ 09-3, 546/ 0-3, 598/ 09-3, 1356/ 09-3 y 1539/ 09-3.	Disconformidad con la denegación del visado.	Remisión al Defensor del Pueblo.
1883/ 909-3	Disconforme con la denegación del canje del permiso de conducir.	Remisión al Defensor del Pueblo.

15.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

15.2.1. EDUCACIÓN

A comienzos del curso escolar 2009-2010, se ha observado un cambio en la tendencia alcista de los últimos años en lo que se refiere a incorporación de inmigrantes a nuestro sistema educativo. Si en el curso 2006-2007 hubo un incremento del 23% respecto del anterior, y ya el año pasado ese porcentaje disminuyó más de la mitad, registrándose una aumento de alumna-

do inmigrante algo inferior al 10%, en el presente curso escolar se han incorporado inicialmente un millar de alumnos extranjeros menos que los escolarizados en Aragón al finalizar el curso anterior. Mas, habida cuenta de la gran movilidad de la población inmigrante, ese número puede sufrir variaciones a lo largo del curso.

Es posible que la crisis y el incremento de la tasa de paro hayan influido en la población inmigrante que, ante la difícil coyuntura económica y su repercusión en los sectores laborales menos cualificados, se ha podido replantear la conveniencia de permanecer en nuestro país. No obstante, ya en el Informe Anual de esta Institución, correspondiente al año 2003, señalábamos que en España, el modelo de evolución futura de niños inmigrantes difería del patrón previsto por la Oficina Estadística para la Comunidades Europeas, Eurostat, para el resto de los países de la Unión Europea, en los que las cifras de inmigración neta ya se habían estabilizado e, incluso, se constataba una tendencia descendente suave. Sin embargo, para España, tanto Eurostat como el Instituto Nacional de Estadística, INE, preveían un aumento del número de niños inmigrantes hasta 2010, año a partir del cual dejaría de producirse ese incremento de la inmigración tan acusado entonces. Y así parecen confirmarlo los datos de escolarización de alumnado inmigrante para el curso 2009-2010.

Si bien este descenso puede conllevar que los medios disponibles permitan una mejor atención a la diversidad, hemos de ser conscientes de que todavía Aragón está entre las Comunidades del Estado que escolarizan un mayor porcentaje de alumnado extranjero, cerca del 13%, tasa superior a la media nacional que no alcanza el 10%.

En lo que respecta a la aportación de recursos para la integración de este tipo de alumnado, valoramos la implementación de diversos programas, destinados específicamente a ellos, por parte de la Administración educativa. Es el caso de los mediadores interculturales, profesionales que intervienen, no solamente ante situaciones de conflicto, sino también realizando tareas de seguimiento del proceso de aprendizaje de estos alumnos extranjeros, y actuando como intérpretes para facilitar la comunicación entre el centro educativo y las familias inmigrantes que no dominan nuestro idioma o desconocen la organización y funcionamiento de nuestro sistema educativo.

Otro de los programas implementados es el de lengua y cultura de sus países de origen, con muy buena acogida, no solamente entre el alumnado inmigrante que desea mantener sus raíces, sino también entre los autóctonos que se incorporan a ellos para aprender un idioma nuevo: portugués, árabe, búlgaro, rumano, etc. Concretamente, hay unos 600 alumnos en clases de lengua y cultura rumanas, de los cuales unos cincuenta no son de aquel país.

Apreciando muy positivamente estas actuaciones que coordina el Centro Aragonés de Recursos para la Educación Intercultural, no podemos obviar que aún hay centros educativos en nuestra Comunidad que escolarizan muy altos porcentajes de inmigrantes. A este respecto, creemos preciso insistir en lo ya expuesto reiteradamente por esta Institución, acerca de la conveniencia de distribuir equilibradamente este alumnado extranjero entre todos los centros sostenidos con fondos públicos,

tal como refleja la normativa de admisión para el alumnado que presenta necesidades educativas especiales, pues estimamos que éste puede ser el caso, al menos en los primeros momentos de la escolarización de inmigrantes.

En cuanto a la población extranjera adulta, se tramitó un expediente, abierto a instancia de parte, que hacía referencia a los requisitos exigibles al profesorado nativo para impartir clases de su lengua materna en centros concertados. Las gestiones llevadas a cabo en relación con este expediente, nos han permitido constatar que las titulaciones mínimas que deben poseer los profesores de los Centros privados de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato están reguladas en nuestra Comunidad por una normativa estatal, dictada en desarrollo de la LOGSE y anterior al traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a nuestra Comunidad en materia de enseñanza.

Advertimos por tanto, la conveniencia de emitir una normativa, conforme a los preceptos de la Ley Orgánica de Educación, puesto que ya han transcurrido más de tres años desde su entrada en vigor, y así se lo sugerimos al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA, en resolución cuyo texto íntegro consta en el apartado de expedientes más significativos de este Informe.

También tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que aludía a la situación de una ciudadana francesa a quien, tras haber cursado todos los estudios primarios, secundarios y de formación profesional y de haber desarrollado una carrera profesional durante 20 años en Francia, lo que la interesada justifica en su momento documentalmente, se le desestima una solicitud por no estar en poder de la titulación exigida para acreditar el conocimiento de un idioma extranjero.

En este sentido, las bases de la convocatoria en cuestión posibilitan la acreditación del conocimiento de un idioma extranjero bien mediante la correspondiente certificación de una Escuela Oficial de Idiomas o bien mediante algún título de otro organismo que la base no especifica. En consonancia con ello, estimamos oportuno sugerir a la Comarca convocante del procedimiento selectivo que, en futuras convocatorias, clarifique la forma en que se puede acreditar el conocimiento de un idioma, otorgando explícitamente validez a titulaciones de estudios oficiales cursados en un país extranjero, expedidas por la Administración educativa de dicho país.

15.2.2. MENORES

En materia que afecta a menores, tal y como se viene realizando anualmente, existe un apartado que hace alusión únicamente a menores extranjeros y, dada la especialidad que aporta el dato de la extranjería, conviene diferenciar.

En primer lugar, por lo que respecta al acogimiento temporal de menores extranjeros, es un tema sobre el que anualmente esta Institución tiene ocasión de pronunciarse y que normalmente traen su causa de querer respaldar tanto los estudios, como un tratamiento médico, a menores procedentes de países africanos o del este de Europa (Expedientes 877/2009 y 1713/2009). La normativa sobre esta materia es clara, puesto que ya en 1996 nuestra Comunidad Autónoma realizó el primer estudio sobre el acogimiento temporal

por razones de estudios de niños procedentes de otros países y, si algo dejaba claro, era el deseo de que esos acogimientos no se convirtieran en *adopciones a la carta*. De hecho, cuando se preparó el *Decreto 190/2008 del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de protección de menores en situación de riesgo o desamparo*, se consideró que debía contemplarse en la norma una regulación de estos acogimientos. Por un lado, establecer unos criterios claros para la concesión de los acogimientos y, por otro, la valoración de las familias sobre su idoneidad y su forma de asimilar la temporalidad del acogimiento. Entre los criterios fijados se estableció en ocho la edad mínima para poder ser beneficiario, puesto que se estimó que ya se podía tener una clara conciencia de los progenitores y de sus hábitos culturales.

En materia de extranjería, indicar que, a finales de 2009, el Servicio de Menores tenía abiertos 1.126 expedientes de protección, de los que el 25% se referían a menores extranjeros. Del total de menores con medida de acogimiento residencial, son extranjeros 84, lo que supone una disminución de su número en relación con años anteriores (102 en 2007 y 103 en 2008). Así, como dato de referencia, se nos indica que a las islas Canarias están llegando un 30-40% menos que en pasadas anualidades.

A pesar de estos datos estadísticos, incrementan los casos de ciudadanos que acuden al Justicia de Aragón para mostrar su desacuerdo con las medidas adoptadas por el Servicio de Menores ante una supuesta situación de desamparo del menor extranjero en cuestión.

A veces, no obstante, es el propio menor tutelado por el Gobierno de Aragón el que muestra su disconformidad con la actuación de la DGA al denegarle algo de lo que él mismo ha reclamado previamente.

Como resultado de las visitas giradas a los centros de protección y reforma de nuestra Comunidad Autónoma, se han realizado las siguientes consideraciones en relación con los menores usuarios extranjeros:

RESIDENCIA SALDUBA

Por lo que a la nacionalidad de los menores se refiere, actualmente la mayoría son españoles, pero también los hay sudamericanos, de Europa del Este, marroquíes, sudafricanos, etc.

RESIDENCIA INFANTA ISABEL

De los sesenta y un menores acogidos a lo largo del año 2009, treinta y tres tienen nacionalidad española, de los cuales veinticinco son españoles de origen; dos cuentan con un progenitor español y otro que no lo es, y seis que, aun siendo españoles, ninguno de sus padres lo son.

En cuanto al resto de nacionalidades, la mayoría de los menores que han pasado por el centro han sido rumanos (gitano-rumanos), pero también búlgaros, rusos, ecuatorianos, argelinos, marroquíes, senegaleses, un gambiano y un ghaniano.

RESIDENCIA JUAN DE LANUZA I

A lo largo del año se han registrado hasta un total de treinta y ocho ingresos, de los cuales sólo ocho eran

chicas y el resto chicos. De todo ellos, la mayoría, un total de veinte, eran menores extranjeros no acompañados (MENAS), siendo diversos los motivos que han justificado el resto de los internamientos. Así, algunos de ellos llegan por problemas en el ámbito familiar, por hallarse en situación de desamparo o incluso como consecuencia del cumplimiento de una medida de libertad vigilada cuyo desarrollo se cree conveniente que se lleve a cabo en esta Residencia. En este último supuesto, la decisión no deriva del Servicio Provincial, sino como consecuencia de una Orden Judicial.

En cuanto a las nacionalidades de los menores, coincide que todos los MENAS son de nacionalidad marroquí y en cuanto al resto de los usuarios que a lo largo del año han residido en el Centro, los ha habido de nacionalidad española, guineana y rumana, si bien, también algún marroquí ha sido internado en este centro aunque no fuera un MENA.

RESIDENCIA CESARAUGUSTA

En cuanto a la nacionalidad de los menores que llegan a este Centro, no sólo son españoles, sino que también extranjeros. Dentro de éste último grupo encontramos a aquellos conocidos de forma genérica como menores extranjeros no acompañados (MENAS). De estos, el ochenta y cinco por ciento tienen nacionalidad marroquí y el resto son en su mayoría sudamericanos, sobre todo ecuatorianos, y rumanos.

El principal problema que plantean los MENAS es que no siempre resulta fácil determinar su edad concreta y lo que en la práctica se viene haciendo es contrastar el resultado obtenido mediante la llamada *prueba de la muñeca* con la reseña policial.

En cuanto al nivel de ocupación, nos indican que a lo largo del año ha sido irregular, así, los meses de febrero y marzo fueron meses de elevada ocupación, mientras que desde mayo hasta agosto la ocupación fue escasa, repuntando nuevamente a partir del mes de octubre, en el que se ha registrado la entrada de hasta once MENAS.

Son diversos los motivos por los que llegan hasta la Residencia «Cesaraugusta». Así, de un lado, se trata de menores con problemas en el ámbito familiar, cuatro en la actualidad, y, de otro lado, son menores que se encuentran en situación de desamparo, situación en la que se hallan los once marroquíes a los que antes hacíamos referencia, que a su vez pertenecen al grupo de los MENAS.

CENTRO EDUCATIVO Y DE INTERNAMIENTO POR MEDIDA JUDICIAL

Si el interno tiene menos de 16 años es obligatoriamente escolarizado en secundaria, aunque puede cambiarse a una formación profesional (PCPI). También, aunque hayan cumplido los 16 años son escolarizados sin son menores extranjeros no acompañados (MENAS) o es necesario para su alfabetización.

Se ha visto incrementado el número de chicos de origen extranjero y, de hecho, en la actualidad son más numerosos éstos (incluyendo a los de nacionalidad española, pero nacidos en otro país) que los españoles de origen. En concreto, de los 37 jóvenes que apuntábamos, 17 son españoles de origen, frente a los 20 que no lo son y dentro de los cuales, 6 fueron MENAS en su

momento y el resto de diversas nacionalidades (portugueses, rumanos, dominicanos, venezolanos, colombianos, ecuatorianos y un ucraniano).

Menores extranjeros-Acogida individual

Datos a fecha 31 de diciembre de 2009

Solicitudes nuevas

Se trata de solicitudes formalizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009 por familias que solicitan acogimiento por primera vez.

Datos acumulados 1996-2009

AÑO	96	97	98	99	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09
Num. Expedientes Nuevos	1	1	4	3	10	18	18	22	36	27	22	28	60	28*

* El expediente sólo se contabiliza la primera vez, las siguientes son consideradas como renovaciones, por lo que no se cuentan en los años sucesivos.

Situación de los expedientes de 2009

*Los 28 expedientes nuevos de 2009 se reparten de la siguiente forma:

Modalidad	
Estudios	13
Salud	1
Vacaciones individuales	14
TOTAL	28

Las solicitudes siguieron el siguiente trámite:

Modalidad	Solicitudes nuevas	Denegadas en Aragón*	Denegadas en país de origen**	Aprobadas (menores llegados a Aragón)***
Estudios	13	2	1	10
Salud	1	-	-	1
Vacaciones individuales	14	-	2	12
TOTAL	28	2		23

*Las solicitudes denegadas en Aragón lo fueron por las siguientes causas: a) no ser un supuesto por razones humanitarias y b) el menor no tenía la edad mínima para este tipo de acogimientos.

**Las denegadas en su país de origen se refieren a aquellas en las que los interesados no aportaron toda la documentación en la embajada o bien no se les concedió por no reunir los requisitos.

***Las solicitudes aprobadas se refieren a los menores que han llegado a Aragón y están ya en la familia de acogida.

Expedientes de renovación

De los expedientes activos de familias que iniciaron el acogimiento en años anteriores, se fueron renovando a lo largo del verano. Los motivos de la no-renovación en los casos en los que no se produjo fueron:

- Cumplimiento de la mayoría de edad
- Deseo del menor de volver a su país de origen
- Renuncia de la familia de acogida

Total de expedientes en activo

El total de menores en Aragón que están acogidos o han estado acogidos durante 2009 en las distintas modalidades de acogimiento (de expedientes nuevos y renovaciones), se distribuyen de la siguiente manera:

MODALIDAD DE ACOGIMIENTO	N.º DE MENORES
Estudios	66
Salud	9
Vacaciones individuales	12*
TOTAL	87

*Ha de tenerse en cuenta que los casos de vacaciones individuales se produjeron en verano, por lo que los menores de dicha modalidad ya se encuentran en España a fecha 31 de diciembre de 2009

Menores extranjeros en acogida individual, año 2009

ESTUDIOS	
PAÍS DE ORIGEN	NÚMERO DE MENORES
Argelia	6
Argentina	1
Australia	1
Brasil	3
Cabo Verde	1
Colombia	10
Costa de Marfil	1
Ecuador	5
Estados Unidos	3
Guinea Ecuatorial	5
Honduras	2
Kyrgyza	1
Mali	1
Mauritania	2
Nicaragua	1
República Dominicana	3
Sahara	2
Ucrania	16
Uruguay	1
Venezuela	1
TOTAL	66

SALUD	
PAÍS DE ORIGEN	NÚMERO DE MENORES
Argelia	1
Guinea Ecuatorial	2
Sahara	6
TOTAL	9

VACACIONES INDIVIDUALES	
PAÍS DE ORIGEN	NÚMERO DE MENORES
Brasil	1
Cabo Verde	2
Colombia	3
Guinea Ecuatorial	1
Marruecos	2
República Dominicana	1
Rusia	1
Ucrania	1
TOTAL	12

TOTAL DE MENORES EN ACOGIDA	87
------------------------------------	-----------

Programas de acogida temporal de menores extranjeros

ENTIDAD	2009
Fundación Infancia Solidaria (Iraq)	0
Asociación Asistencia a la Infancia (Ucrania)	149 (v) 95 (n) 244
Patronato Anade (Bielorrusia)	-
Asociación Esperanza Española (Ucrania)	9**
Asociación de Solidaridad y Acogida Niños de Chernobyl (ASAN) (Ucrania)	8 (v) 6 (n) 14
Tauste Solidaria con Bosnia (Bosnia)	-
Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad (MPDL). (Sahara)	40
Um Draiga (Sahara)	40
ASAPS (Sahara)	42
ALOUDA (Asociación de amigos del pueblo saharai de Huesca). (Sahara)	42
LESTIFTA (Asociación de Amigos del Pueblo Saharai de Teruel)	17
Sonrisas de Papel (Bielorrusia)	-
Sonrisas Solidarias de Aragón (Bielorrusia)	14***
Asociación Solidaria Navarra Sin Fronteras (Federación Rusa)	-
Fundación Infancia Solidaria (Ghana)	1
TOTAL	463

V= Verano

N= Navidad

** El Gobierno Bielorruso aplicó restricciones. La lista inicial era de 14 niños, pero no se permitió la salida de los mayores de 14 años.

*** El Gobierno Bielorruso aplicó restricciones. La lista inicial era de 20 niños, pero no se permitió la salida de los mayores de 14 años.

1.5.2.3. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Durante el año de 2009 se han tramitado 16 expedientes cuyo objeto se circunscribía a una concreta situación administrativa de la persona interesada, número similar al del año anterior.

No puede obviarse que la competencia para tramitar y resolver este tipo de cuestiones corresponde a la Administración del Estado (bien al Ministerio de Trabajo, bien al de Interior o al de Asuntos Exteriores), por lo que su supervisión no corresponde al Justicia de Aragón, sino al Defensor del Pueblo; por ello, algunos de los casos recibidos, como se explicará más adelante, se han remitido directamente a la Oficina del Defensor del Pueblo.

No obstante lo anterior, los supuestos planteados en las quejas son previamente valorados, pues en algunos casos, pueden resolverse las dudas que plantea el ciudadano mediante la solicitud de la debida información a la Administración, aun del Estado, y, en otros, puede llegarse a alcanzar una solución después de haber interesado la oportuna información o de haber conferido el traslado de la preocupación concreta del ciudadano a la propia Administración. Ha de hacerse constar que, en todos los casos, la Administración competente, que es la Delegación del Gobierno en Aragón, ha dado pronta y cumplida

respuesta a las peticiones de Informe que se le han interesado. En todo caso, y si el problema planteado no pudiese solucionarse pese a la intervención de esta Institución, se remite el expediente al Defensor del Pueblo.

Además, algunos ciudadanos se dirigen a esta Institución para formular consultas o para instar determinada información sobre una cuestión determinada; son habituales las consultas acerca de cómo obtener la nacionalidad española, cómo combatir las resoluciones administrativas etc. En todos estos casos, se indica al presentador de la queja que esta Institución no se encuentra facultada para realizar labores de asesoramiento jurídico propias de los profesionales del Derecho, no obstante lo cual y de forma genérica, se les informa acerca de la normativa vigente y de los mecanismos a los que pueden acceder en defensa de sus intereses.

Analizando ya de forma pormenorizada los expedientes tramitados a lo largo de 2009, ha de señalarse, en primer lugar, que las denegaciones de las autorizaciones del permiso de trabajo y/o residencia y las denegaciones de la expedición de visados han sido las causas más reiteradas de las quejas recibidas (nueve en total). En el primer tipo de quejas, la Institución se ha interesado por conocer el iter del expediente administrativo, informando de la totalidad de su contenido al interesado, así como de la normativa legal. Las quejas en las que se exponía la disconformidad con la denegación del visado para entrar en España fueron remitidas a la Oficina del Defensor del Pueblo.

También han sido objeto de quejas los supuestos retrasos en la tramitación de expedientes en determinadas Oficinas de Extranjería; de este hecho se ha dado cumplida cuenta a la autoridad competente para, en su caso, subsanar las posibles disfunciones y lograr un mejor servicio al ciudadano afectado. En uno de los supuestos (Expediente 151/09-3) la petición de información a la Delegación del Gobierno por parte de esta Institución propició la solución al ciudadano.

En tres de los expedientes tramitados se han puesto en conocimiento de esta Institución situaciones de especial dificultad o gravedad, siendo el motivo de su presentación que esta Institución hallara una solución; en todos ellos, se ha solicitado la información oportuna a la Delegación del Gobierno en Aragón con la finalidad de encontrar una respuesta adecuada a las personas afectadas.

Solo en un caso se expuso la discrepancia del ciudadano con la denegación del canje de su permiso de conducción, remitiéndose el expediente a la Oficina del Defensor del Pueblo.

15.2.4. TRABAJO

Dentro de este apartado se incardinan dos quejas recibidas en esta Institución, ambas relacionadas con el acceso al trabajo y las condiciones laborales en las que se encuentran los extranjeros que se integran en el mercado de trabajo.

Así, la primera de ellas viene referida a la contratación por parte de un empresario español de una persona de nacionalidad ecuatoriana que carecía

de autorización para trabajar en España. En este caso, el empleador fue sancionado por la Inspección de Trabajo por infracción contra los derechos de los trabajadores. Ante esta situación, el empresario presentó queja ante esta Institución y solicitó información sobre cómo actuar al considerar que su conducta no era sancionable por cuanto no había habido mala fe ni ocultación por su parte a la hora de contratar al trabajador, hallándose al corriente de todas sus obligaciones con la Seguridad Social en relación con el empleado. En la actualidad, este expediente se encuentra en suspenso al haber acudido el empresario a los tribunales recurriendo la sanción impuesta.

La segunda queja recibida hace alusión a la situación crítica en la que se encontraba una persona de nacionalidad rumana que sufrió un accidente mientras trabajaba en labores agrícolas. El trabajador no había sido dado de alta en la Seguridad Social por su empleador, quedando desamparado tras el accidente. Tras diversas gestiones realizadas por parte de esta Institución se tuvo conocimiento de que la Inspección de Trabajo había actuado en este caso así como que el asunto había sido objeto también de estudio en la vía judicial. Todo ello se puso en conocimiento del interesado, indicándole cómo podía acceder a los expedientes y resoluciones que le afectaban.

16. INTERIOR*

16.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	210	160	127	157	654
Expedientes archivados	179	157	127	157	620
Expedientes en trámite	31	3	0	0	34

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	13	10
ACEPTADAS	11	8
RECHAZADAS	0	1
SIN RESPUESTA	2	0
PENDIENTES RESPUESTA	0	0

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	1	1
SIN ACUSE	0	0

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
1732/ 08-3	Se incoa de oficio para estudiar los principales cruces peligrosos de la ciudad de Zaragoza.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. Aceptada.
1779/ 08-3	Solicita la colocación de bolardos en la Calle María Moliner y aledaños por continua ocupación de las aceras por vehículos.	Sugerencia Ayuntamiento de Zaragoza. Aceptada.
23/ 09-3	Denuncia la falta de estacionamientos para discapacitados en el Hospital Infantil de Zaragoza.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, Sin respuesta.
985/ 09-3	Denuncia la presencia continua de vehículos indebidamente estacionados delante de su vivienda que le impiden el acceso a la misma. Ayuntamiento de Maluenda.	Sugerencia Ayuntamiento de Maluenda. Aceptada.
1171/ 09-3	Disconforme con la colocación, por parte del Ayuntamiento de Fraga, de bandas transversales en la calzada que producen ruido cuando son atravesadas por los vehículos.	Sugerencia al Ayuntamiento de Fraga. Sin respuesta.
1172/ 09-3	Ayuntamiento de Aniñón se dirige a la Institución para interesar sugerencias acerca de cómo disponer el tráfico viario y peatonal en una plaza de la localidad.	Sugerencia al Ayuntamiento de Aniñón. Aceptada.
1344/ 09-3	Disconforme con sanción impuesta por el Ayuntamiento de Teruel.	Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Teruel con acuse.
1545/ 09-3	Denuncia los continuos actos vandálicos que se suceden contra el patrimonio de particulares desde un mirador ejecutado por el Ayuntamiento de Tarazona.	Sugerencia al Ayuntamiento de Tarazona. Aceptada.
1493/ 09-3, 1535/ 09-3, 1536/ 09-3 y 1541/ 09-3.	Vecinos de distintas zonas de Zaragoza protestan por el ejercicio de la prostitución en la vía pública.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. Parcialmente aceptada.
436/ 09-3.	Disconforme con autorización administrativa concedida por el Ayuntamiento de Zaragoza para colocar mesa informativa delante del escaparate de un comercio.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. Aceptada.
1573/ 09-3	Se incoa de oficio para elaborar un Informe sobre el fenómeno de la prostitución.	Informe Especial sobre el fenómeno de la prostitución.

16.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

A lo largo del año de 2009 se ha tramitado un total de 210 expedientes relacionados con la materia de Interior, afianzándose así el incremento que se viene observando a lo largo de los últimos años, habiéndose triplicado dicho número desde el año de 2003 y

habiéndose duplicado desde el año de 2005; el pasado año de 2008 se registraron 154 quejas de esta materia.

Como se ha venido haciendo en anteriores Informe Anuales y, atendiendo a que bajo este epígrafe se engloban temas muy diferentes, resulta procedente sistematizar su estudio para analizar con mayor rigor cuáles son las cuestiones referentes a este apartado que, a lo largo del año de 2009, mayor preocupación han causado al ciudadano.

En primer lugar, debe subrayarse el hecho de que, paulatinamente se va equiparando el número de quejas recibidas cuyo objeto es la disconformidad del ciudadano con una sanción impuesta por la Administración, con la cifra de quejas presentadas cuyo contenido hace referencia a la inquietud ciudadana por el tráfico y la seguridad vial. Este hecho se valora muy positivamente, al entender esta Institución que la conciencia ciudadana es uno de los principales motores para impulsar la defensa de la seguridad vial en nuestras carreteras y vías. Ciertamente, el número de expedientes relativos a la discrepancia de un ciudadano con una sanción que le ha impuesto la Administración es, a primera vista, superior, 100 expedientes frente a los 44 relativos al interés por la seguridad vial; pero de dichos 100 expedientes, 44 responden a la disconformidad de un único ciudadano con las 44 sanciones de tráfico que le fueron impuestas por la autoridad administrativa. (Al respecto ya debe adelantarse que se procedió al archivo de todos esos expedientes por inexistencia de irregularidad, como se explicará en párrafos posteriores).

El estado de determinadas carreteras,- en especial, de determinados tramos de la Nacional 232-, la señalización incorrecta o ineficaz de algunas vías, la indebida ocupación de las aceras por vehículos incorrectamente estacionados, la convivencia en la ciudad de Zaragoza entre los usuarios de la bicicleta y los peatones, los accesos al barrio de Valdespartera y las dificultades de desplazamiento que las obras del tranvía han ocasionado a los ciudadanos de Zaragoza (en especial, durante los primeros días en los que éstas comenzaron), son los contenidos más reiterados en las quejas recibidas. En muchas de ellas, sus presentadores no se limitan a denunciar un hecho, problema o actuación concreta susceptibles de ser mejorados, sino que se llegan a proponer alternativas de actuación y soluciones determinadas que son trasladadas a la Administración competente.

Esta Institución persevera en su apoyo y compromiso con la seguridad vial, y, en especial, en la defensa de los derechos de las víctimas: es por ello que, como cada año, su titular asistió a la convocatoria efectuada por la Asociación Stop Accidentes para conmemorar el día en favor de las víctimas de los accidentes de tráfico. Además, la Institución participa en la elaboración del Plan Integral de Seguridad Vial en Aragón promovido por el Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes de la Diputación General de Aragón.

En cuanto a los expedientes referidos a la disconformidad de su presentador con una sanción administrativa, resulta interesante ofrecer los principales datos estadísticos porque revelan bien claramente tanto el general contenido de las quejas como el actuar de la Administración, en la gran mayoría de los casos, ajustada a la legalidad vigente. Así, y como ya se adelantaba en

párrafos anteriores, respecto de las 44 quejas presentadas por un único ciudadano contra una determinada Administración municipal, denunciando la incoacción de los respectivos 44 expedientes sancionadores en materia de tráfico, en todas ellas se llegó a la conclusión de que no se había acreditado la irregularidad administrativa denunciada.

Centrándonos en la totalidad de expedientes incoados referidos al derecho sancionador, de los 100 expedientes tramitados, 67 (incluidos los 44 anteriores) fueron archivados por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración. En sólo 3 casos la Institución entendió que, en aplicación del ordenamiento jurídico, la razón asistía al ciudadano (y así lo acabó entendiendo también la Administración afectada, habiéndose alcanzado una solución satisfactoria para el ciudadano, anulándose las sanciones), 19 expedientes fueron remitidos al Defensor del Pueblo o a otros defensores autonómicos por haber ocurrido los hechos en otros lugares de España o por depender la Administración afectada del Ministerio del Interior, en 8 ocasiones se ofreció la información oportuna que demandaba el ciudadano, en 1 caso, el presentador de la queja desistió de la misma y en otro, se archivó el expediente porque había transcurrido más de un año desde la fecha en que se produjo la supuesta irregularidad denunciada. Por último añadir que sólo en un supuesto se dictó Resolución, que fue un Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Teruel, al no ofrecer respuesta alguna a las peticiones de información que sobre un procedimiento sancionador concreto le formuló esta Institución.

La seguridad ciudadana es otro de los motivos de preocupación de los ciudadanos en Aragón, habiéndose tramitado 20 expedientes, frente a los 16 del pasado año. La aludida falta de efectivos de la Guardia Civil en determinadas localidades de Zaragoza (Muel y localidades vecinas), la denunciada falta de seguridad en la localidad de Épila y en algunas calles del Casco Viejo zaragozano en particular, durante los fines de semana y el vandalismo y los daños que contra el patrimonio se viene produciendo en determinados lugares de Zaragoza (recinto de la Expo, Biblioteca de Aragón, riberas del Ebro...) son las causas principales de las quejas recibidas. En uno de los casos, la protesta ciudadana se centraba en la supuesta actividad ilegal llevada a cabo en un establecimiento público de la Calle Cerezo de esta ciudad relacionada con el tráfico de drogas; estudiada la queja, se confirió el oportuno traslado de la misma a la Delegación del Gobierno en Aragón, quien, posteriormente, dio cuenta a esta Institución de la clausura del local.

Las deficiencias en el funcionamiento de las Oficinas de expedición y tramitación del D.N.I. y pasaporte y de las Oficinas de Extranjería así como algunos errores o dilaciones en la diligencia de algún trámite administrativo llevado a cabo por agentes de la Policía Nacional y/o de la Policía Local de Zaragoza han sido también el motivo de las 17 quejas presentadas; pese a la mejora observada en los dos últimos años, en determinadas fechas, concretamente, durante los meses de verano y en el mes de diciembre, los ciudadanos han informado de las dificultades de solicitar cita previa para la expedición y renovación del documento nacional de identidad, aludiéndose en algunas

de las quejas a la posibilidad de ampliar los horarios de atención al público y de reforzar las plantillas para dar debida cobertura al servicio durante esos determinados meses del año.

Cuatro han sido los expedientes incoados cuyo motivo de presentación ha sido la supuestamente indebida conducta de un agente de la autoridad en el ejercicio de su cargo frente a los 13 tramitados el pasado año. Tres de ellos hacían referencia a agentes de la Policía Local y uno, a agentes de la Policía Nacional. En dos de los casos, los expedientes se archivaron por desistimiento de los presentadores de las quejas; en otro de los supuestos, se le ofreció al ciudadano la información que demandaba. El último de los expedientes aludidos se halla en trámite.

Bajo el epígrafe de *Interior* se han incluido los 16 expedientes que se han resuelto a lo largo del año de 2009, relativos a las particulares situaciones administrativas de extranjeros, los cuales serán debidamente detallados en el apartado de este Informe dedicado a la Inmigración.

El resto de los expedientes tramitados hasta completar la cifra total, responden a diferentes asuntos que no pueden encuadrarse en los anteriores epígrafes, y de los que merecen destacarse los 5 expedientes instruidos con ocasión de la recepción de varias quejas firmadas por vecinos de determinadas zonas de la ciudad de Zaragoza cuya razón es el ejercicio de la prostitución en la vía pública y aquél incoado para la elaboración del Informe Especial sobre el fenómeno de la prostitución.

16.2.1. SEGURIDAD VIAL Y TRÁFICO. SANCIONADOR

16.2.1.1. SEGURIDAD VIAL Y TRÁFICO

La seguridad vial es una de las cuestiones prioritarias de nuestra convivencia diaria, razón por la cual, desde hace ya varios años, esta Institución ha priorizado la promoción de la sensibilización social y de los poderes públicos para impulsarla y garantizarla, incidiendo, de manera especial, en la defensa de los derechos de las víctimas de los accidentes de tráfico. Como el pasado año, se han incrementado, en relación con años anteriores, las quejas cuyo objeto radica en la preocupación ciudadana por cuestiones relacionadas con el tráfico y la seguridad vial, en las que los presentadores aluden a un supuesto que les afecta en exclusiva, sino a problemas que interesan a la generalidad, llegando a proponer alternativas y soluciones, siendo ésta la materia en la que —dentro del epígrafe de *Interior*—, más resoluciones se han dictado.

Sin ánimo de exhaustividad, merecen destacarse, clasificados por temas, determinados expedientes considerados más significativos por su interés e importancia.

Es motivo recurrente de protesta ciudadana, como lo ha sido en años pasados, el estado de determinadas carreteras, en especial, de determinados tramos de la Nacional 232, (cuyo desdoblamiento se propone) y de la variante de Albalate del Arzobispo (expediente 1900/09), así como la insuficiencia, incorrección o deficiencia de la señalización de determinados cruces y vías; en este sentido, el expediente 1171/09, en el que se estudió la denuncia por el ruido que causaba el paso reiterado de vehículos sobre unas bandas transversales colocadas en una vía de la localidad de Fraga, finalizó

con la Sugerencia formulada a su Ayuntamiento, en virtud de la cual se le proponía que adoptara las medidas oportunas para conciliar el derecho a la salud de los vecinos de la ciudad, y, particularmente, su descanso nocturno, con su obligación de promover la seguridad vial en el casco urbano, impulsando la observancia de la normativa vigente en materia de circulación, sugerencia que no obtuvo respuesta del citado Consistorio. De otra parte, el expediente 1732/08, incoado de oficio, fue el cauce para realizar un estudio sobre los cruces peligrosos en Zaragoza, concluyendo con una Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza por la cual se le instaba que, parte de los Servicios Municipales competentes y expertos en esa materia, se procediera a estudiar un plan de mejora en las condiciones viales de los cruces descritos en la propia Resolución y de aquellos otros en los que también se presentaren problemas de falta de visibilidad y/o de señalización o de señalización deficiente o contradictoria u otros, causantes, en parte, de la ocurrencia de accidentes, adoptándose tras ello las medidas oportunas para garantizar la seguridad vial y para prevenir posibles futuros siniestros. La Sugerencia fue aceptada.

Los problemas ocasionados por la indebida ocupación de las aceras y de las calzadas, en los lugares no permitidos, por parte de vehículos incorrectamente estacionados son fuente continua de protesta por parte de los viandantes, en especial, de aquéllos con especiales dificultades deambulatorias. Así, en el expediente 1779/08 se dictó Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza para que, en aquellos supuestos en los que razonadamente el Consistorio hubiere estimado improcedente la colocación de bolardos u otros elementos para evitar el estacionamiento indebido en las aceras, procediera a idear la adopción de las medidas más eficaces para garantizar en la Calle María Moliner (en ese caso) la libre deambulación de peatones por sus aceras, protegiendo, en especial, a quienes deben desplazarse en silla de ruedas, evitando su tránsito por la calzada, por el riesgo que ello conlleva para su integridad física; además, se le indicaba la conveniencia de procurar de la suficiente vigilancia policial a la referida zona para prevenir y sancionar la indebida ocupación de las aceras. La Sugerencia fue aceptada. También fue aceptada la Sugerencia dictada y dirigida al Ayuntamiento de Maluenda en el expediente 985/09 en la que, tras comprobar la veracidad de la reiterada existencia de vehículos indebidamente estacionados en la puerta de acceso al inmueble de un vecino, se le propuso que adoptara las medidas oportunas para asegurar las óptimas condiciones de viabilidad de las aceras de las calles y de las zonas próximas a las puertas de acceso a los inmuebles, añadiendo la conveniencia de que fuera el propio Consistorio quien asegurara la eficacia de dichas medidas llevando a cabo un especial control.

De nuevo se denunciaron estacionamientos indebidos y la colocación de bolardos u de otros elementos disuasores en la calle Miguel Ibáñez de Teruel y en la Calle Génova de Zaragoza, hallándose los respectivos expedientes, 1885/09 y 1895/09 pendientes de respuesta por parte de la Administración municipal.

En los expedientes 489/09, 1219/09, 1341/09 y 1343/09 se estudiaron los problemas de transitabilidad de los peatones por las aceras de la Calle Josepe Martínez de Zaragoza y de la Plaza de San Voto de

Huesca, y las dificultades en la deambulación y cruce de los peatones en los accesos al Colegio de Santa Ana de Zaragoza y de la Vía Diagonal de la misma ciudad; todos ellos fueron archivados por hallarse los problemas expuestos en vías de solución tras la supervisión de la Institución.

La falta de reserva de plazas de estacionamiento para personas discapacitadas en determinadas zonas de Zaragoza ha sido de nuevo, y como ya se hiciera durante el año de 2008, objeto de estudio. En el expediente 23/09, se sugirió al Ayuntamiento de Zaragoza que valorara la posibilidad de crear en las cercanías del Hospital Infantil de Zaragoza y del edificio de Maternidad las plazas de reserva de estacionamiento de vehículos para discapacitados que estimare convenientes y que resultaren suficientes para garantizar la libertad deambulatoria e independencia de las personas discapacitadas que precisaren acceder con su propio vehículo a los servicios hospitalarios, atendiendo a sus dificultades para desplazarse y al hecho de que, en muchos de los casos, se acude a los mismos como acompañantes de menores de edad que precisan atención médica. La Sugerencia no obtuvo respuesta, aunque meses más tarde, y cuando el expediente ya se había archivado, se recibió comunicación de parte del Servicio de Movilidad Urbana del Ayuntamiento de Zaragoza en el que se informaba de que dicho Servicio se hallaba a la espera de que se determinara lugar, longitud o plazas para señalizar la reserva, si así se autorizaba.

La queja que promovió la tramitación del expediente 124/09, mediante la cual, un ciudadano denunciaba la indebida utilización de las reservas de plaza para discapacitados en la zona de Traumatología del Hospital Miguel Servet de Zaragoza, así como la falta de vigilancia policial, fue, tras su estudio y tras la oportuna petición de información al Ayuntamiento de Zaragoza, finalmente archivada por hallarse el problema en vías de solución tras la supervisión de la Institución.

La ordenación del tráfico en suelo urbano fue el objeto del escrito presentado por el Ayuntamiento de Aníñón, que dio lugar al expediente 1172/09, en el que se consultaba a la Institución la mejor forma de ordenar la disposición vial del espacio para vehículos y peatones en una plaza de dicha localidad. Dictada la oportuna Sugerencia, la misma fue aceptada por el Consistorio.

La creciente utilización de la bicicleta en la ciudad de Zaragoza, la convivencia entre peatones y ciclistas y la regulación de la nueva Ordenanza de Circulación de Peatones y Ciclistas por el Ayuntamiento de Zaragoza han sido los temas de estudio de los expedientes 956/09, 1340/09, 1694/09, 1988/09 y 2046/09, todos ellos impulsados por la presentación de las quejas de ciudadanos que instaban mayor rigor en la aplicación de sanciones a ciclistas, mayor vigilancia de los comportamientos de unos y otros, defensa de la prioridad del peatón frente al ciclista y promoción de la convivencia entre peatones y ciclistas. Recibidas dichas quejas, se confirió el oportuno traslado al Ayuntamiento de Zaragoza, para su conocimiento y para que, en su caso, adoptara las medidas adecuadas para facilitar la convivencia vial, en el entendimiento de que el impulso del uso del transporte público y la protección de peatones y ciclistas, (con la exigencia del cumplimiento de sus deberes), resulta beneficioso para la ciudad y para sus habitantes.

Por último, hay que hacer obligada referencia a la problemática que un grupo numeroso de ciudadanos de Zaragoza ha expuesto relacionada con las consecuencias que la ejecución de las obras para la implantación del tranvía en nuestra ciudad ha ocasionado en el desplazamiento diario de muchas personas. (Expedientes 1524/09, 1563/09, 1596/09, 1627/09, 1685/09, 1807/09 y 1817/09). En la mayoría de ellos,- algunas quejas son firmadas por un grupo de personas,- se alude a los atascos que se producen en determinadas vías a unas concretas horas del día, en otros, a la conexión de las nuevas rutas de los autobuses, en otros, a la excesiva prolongación de los trayectos del transporte público urbano y, en la mayoría, a la disconformidad con la situación creada; muchos de los escritos contienen, además, alternativas y sugerencias para paliar los problemas aludidos. En todos los casos se ha interesado la oportuna información al Ayuntamiento de Zaragoza, habiéndose solucionado, en parte, algunas de las cuestiones suscitadas mediante la implantación de nuevas rutas de los autobuses urbanos. Otras propuestas, como la habilitación para el tráfico rodado de determinadas vías del Parque Grande, resultan inviables por motivos medioambientales. Los otros temas mencionados objeto del resto de las quejas se hallan pendientes de respuesta del Ayuntamiento de Zaragoza.

16.2.1.2. SANCIONADOR

Como ya se ha explicado en anteriores Informes, el análisis de las quejas que se reciben en esta Institución relacionadas al Derecho sancionador se abordan desde una doble perspectiva: de una parte, se valora la legalidad de la tramitación del procedimiento administrativo, y, particularmente, la formalidad y motivación de las resoluciones dictadas por la autoridad administrativa competente. De otra parte, en aquéllos casos (la mayoría según la práctica) en los que el administrado se muestra disconforme con la valoración de la prueba efectuada en sede administrativa, se recuerda al ciudadano que la valoración probatoria forma parte de la discrecionalidad inherente a la potestad sancionadora de la Administración, sin que el criterio del órgano que hubiere dictado la resolución controvertida pueda ser suplantado por el de esta Institución, a salvo la falta de prueba de cargo o la valoración ilógica e irracional de los medios probatorios practicados que vulneraren la presunción de inocencia, lo que sí justificaría la intervención del Justicia de Aragón.

Como ya se adelantaba en párrafos anteriores, resulta significativo que, de los 100 expedientes tramitados, se hayan archivado 67 por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración (44 se corresponden con las quejas de un único ciudadano) y sólo en sólo 3 casos se ha entendido que, en aplicación del ordenamiento jurídico, la razón asistía al ciudadano (y así lo acabó entendiendo también la Administración afectada, habiéndose alcanzado una solución satisfactoria para el ciudadano, anulándose las sanciones). Se remitieron 19 expedientes al Defensor del Pueblo o a otros defensores autonómicos, en 8 ocasiones las quejas se solucionaron ofreciendo la información oportuna que demandaba el ciudadano, en 1 caso, el presentador de la queja desistió de la misma y en otro, se archivó el expediente porque había

transcurrido más de un año desde la fecha en que se produjo la supuesta irregularidad denunciada.

Por último añadir que en este apartado únicamente se ha dictado una Resolución, que fue un Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Teruel, al no ofrecer respuesta alguna a las peticiones de información que sobre un procedimiento sancionador concreto le formuló esta Institución. (Expediente 1344/09).

16.2.2. SEGURIDAD CIUDADANA

Veinte son los expedientes que esta Institución ha tramitado a lo largo de 2009 relacionados con la seguridad ciudadana, cuatro más que el pasado año y catorce menos que el año de 2007.

El principal motivo de las quejas recibidas ha sido la falta de seguridad ciudadana en determinadas zonas de la ciudad de Zaragoza y también en algunas localidades como Épila; así, se ha denunciado la ocurrencia de desórdenes públicos y la comisión de ilícitos penales contra el patrimonio en algunas calles de Zaragoza, particularmente durante los fines de semana, instando mayor vigilancia policial como medida disuasoria. El llamado Casco Viejo zaragozano (en concreto, las Calles de Manifestación, del Olmo y adyacentes), las calles próximas a Conde de Aranda, la calle Gabriel Celaya y alrededores y las inmediaciones de la Biblioteca de Aragón son los lugares a los que hacen referencia la mayoría de las quejas, que han dado lugar a los expedientes 137/09, 1567/09, 1825/09 y 1712/09. Además, la denuncia de un vecino sobre las supuestamente ilícitas actividades llevadas a cabo en un establecimiento público de la Calle Cerezo motivó la apertura del expediente 1073/09, confiriéndose el debido traslado a la Delegación del Gobierno en Aragón de la cuestión que se planteaba; fue la propia Delegación la que, posteriormente, dio cuenta a la Institución de la clausura del local.

La falta de seguridad ciudadana en la localidad de Épila, manifestada por sus propios vecinos, promovió la apertura del expediente 1202/09, que fue archivado tras recibirse un Informe emitido por la Delegación del Gobierno en el que explicaba la adopción de las medidas que se iban a poner en práctica para resolver la situación creada. También se han recibido quejas relativas a la ocasional inseguridad ciudadana en algunas otras poblaciones (en especial, en los meses de verano), como Murillo de Gállego, Santalecina y Tarazona; en este último caso, la construcción de un mirador ubicado en un lugar estratégico de la ciudad, desde el cual personas anónimas tiran todo tipo de objetos dañando el patrimonio ajeno, con riesgo incluso para la integridad física de aquellos vecinos que residen bajo dicho mirador, originó la apertura del expediente 1545/09 en el que se dictó Sugerencia al Consistorio mediante la cual se le indicaba procurara de la suficiente vigilancia policial a las zonas más conflictivas, y, en este caso y en particular, a la Calle Cuarteles, lugar donde se halla el referido mirador. La Sugerencia fue aceptada.

La falta de efectivos suficientes de la Guardia Civil en la zona de Muel y localidades circundantes fue el objeto de la queja estudiada en el expediente 646/09, en el que se instó la información debida a la Delegación del Gobierno en Aragón

16.2.3. ACTUACIÓN DE LAS FUERZAS DEL ORDEN

Cuatro han sido las quejas recibidas durante el año de 2009 relativas a la supuestamente indebida conducta de los agentes de la autoridad, nueve menos que el pasado año de 2008. Tres de ellos hacían referencia a agentes de la Policía Local y uno, a agentes de la Policía Nacional. En dos de los casos, los expedientes se archivaron por desistimiento de los presentadores de las quejas; en otro de los supuestos, se le ofreció al ciudadano la información que demandaba. El último de los expedientes aludidos se halla en trámite.

16.2.4. FUNCIONAMIENTO

De nuevo este año las quejas por el funcionamiento de las Oficinas de expedición y tramitación del D.N.I. y pasaporte y de las Oficinas de Extranjería así como algunos errores o dilaciones en la diligencia de algún trámite administrativo llevado a cabo por agentes de la Policía Nacional y/o de la Policía Local de Zaragoza han sido también el motivo de las 17 quejas presentadas. Pese a la mejora observada en los dos últimos años, en el año de 2009 y, concretamente durante los meses de verano y en el mes de diciembre, los ciudadanos han informado de las dificultades de solicitar cita previa para la expedición y renovación del documento nacional de identidad, aludiéndose en algunas de las quejas a la posibilidad de ampliar los horarios de atención al público y de reforzar las plantillas para dar debida cobertura al servicio durante esos determinados meses del año.

De ello se ha procedido a conferir el oportuno traslado a la Delegación del Gobierno en Aragón con la finalidad de que, conocido el problema, se prevea con la suficiente antelación, proveyendo dichas Oficinas de mayores medios personales y, quizá, con una ampliación de horarios que pueda cubrir las necesidades de los ciudadanos.

16.2.5. OTROS SUPUESTOS

En este apartado se recogen aquellas quejas que, por su variedad, no pueden adscribirse en los epígrafes anteriores, debiendo destacarse los expedientes cuyo objeto ha sido el estudio de las quejas recibidas relacionadas con el fenómeno de la prostitución en la vía pública en la ciudad de Zaragoza.

Al respecto, y visto el número de ciudadanos que firmaban algunas de esas quejas, la Institución incoó de oficio el expediente 1573/09 por medio del cual se elaboró un Informe Especial sobre el fenómeno de la prostitución; además, en los expedientes 1493/09, 1535/09, 1536/09 y 1541/09 se dictó Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza en la que se instaba al Consistorio que dotara a los Centros de Servicios Sociales municipales de los suficientes recursos humanos y materiales para atender al colectivo que se dedica a la prostitución (en especial a las personas más desfavorecidas y para evitar el riesgo de su exclusión social); así mismo se le indicaba la conveniencia de que promoviera el diálogo entre la Administración, las Asociaciones vecinales y dicho colectivo, incrementando la vigilancia policial para garantizar la pacífica convivencia ciudadana; por último, se apuntaba la posibilidad,

en su caso, de estudiar la posibilidad de regular mediante Ordenanza el ejercicio de la prostitución en la vía pública, con la doble finalidad de proteger los derechos de quienes la ejercen y de preservar el derecho de los ciudadanos al libre disfrute de un espacio público seguro y de convivencia pacífica.

La Sugerencia fue parcialmente aceptada.

Por último, aun debe hacerse una breve reseña del expediente 436/09-3, incoado en virtud de la queja presentada por un comerciante de una céntrica calle zaragozana que mostraba su disconformidad con la autorización administrativa concedida a una asociación por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, para instalar frente al escaparate de un comercio, una mesa informativa en contra de esa misma actividad comercial. Estudiada la queja, se dictó Sugerencia dirigida al Ayuntamiento mediante la cual se le indicaba la conveniencia de que, en lo sucesivo, en aquellos supuestos en los que la solicitud de autorización para la utilización temporal y privativa de un bien de dominio público local para el ejercicio de un derecho como lo es el de la libertad de expresión, pudiere generar una situación en la que debieren compatibilizarse el ejercicio de dicho derecho con el ejercicio de otros derechos de terceros, igualmente consagrados en la Constitución, procurara cohonestar ambos derechos, mediante la notificación a los posibles interesados de la tramitación del procedimiento administrativo o mediante aquellos mecanismos legales que evitaren la posible indefensión de dichos interesados. La Sugerencia fue aceptada.

17. JUSTICIA*

17.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	96	101	102	74	373
Expedientes archivados	89	101	100	74	364
Expedientes en trámite	7	0	2	0	9

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	2	0
ACEPTADAS	2	0
RECHAZADAS	0	0
SIN RESPUESTA	0	0
PENDIENTES RESPUESTA	0	0

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	0	0
SIN ACUSE	0	0

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
453/ 08-3	Ciudadano alega que el supuesto retraso en la expedición de la licencia de entierro por parte del Registro Civil de Zaragoza demoró la inhumación de un familiar.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. Aceptada.
392/ 09-3	Usuaris de la Oficina de Atención a las Víctimas de los Juzgados de Zaragoza muestran su disconformidad con los cambios en el equipo de psicólogos.	Sugerencia a la Consejería de Justicia de la Diputación General de Aragón. Aceptada.
187/ 09-3	Ciudadanos denuncian retrasos en los expedientes de concesión de nacionalidad española tramitados por la Dirección General de los Registros y del Notariado.	Remisión al Defensor del Pueblo.
1128/ 09-3	Disconformes con la resolución del T.S.J.A acordando la suspensión de la itinerancia del Juzgado de lo Penal N.º 8 de Zaragoza a la ciudad de Calatayud.	Se admitió la queja a información con gestiones y se comunicó a los interesados el contenido de la información ofrecida por el T.S.J.A.
738/ 08-3, 1387/ 09-3, 1922/ 09-3 y 1677/ 09-3.	Internos y familiares de los Centros Penitenciarios de Zuera y de Daroca denuncian distintas supuestas irregularidades en la conducta de funcionarios y facultativos.	Remisión al Defensor del Pueblo.
1218/ 09-3	Se incoa de oficio para elaborar Informe Especial sobre la reinserción de la población reclusa en Aragón y sobre las medidas para promover y facilitar dicha reinserción.	Informe Especial en trámite de elaboración.

17.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Los expedientes tramitados por esta Institución a lo largo de 2009 en materia de Justicia han sido 96 en total, siguiendo así la tendencia de los dos últimos años en los que se tramitaron 101 (2008) y 102 (2007), lo que ha venido a duplicar el número de expedientes incoados cinco años atrás, (50 expedientes en el año de 2004).

La transferencia a nuestra Comunidad Autónoma de las competencias sobre los medios materiales y personales al servicio de la Administración de Justicia se ha traducido en el aumento de las quejas en las que se alude directamente a la falta de medios materiales y a su incidencia en el funcionamiento de Juzgados y Tribunales.

No puede olvidarse —como siempre se hace constar en este Informe Anual—, que el respeto por el cumplimiento del principio constitucional de independencia judicial consagrado en el artículo 117 de la Carta Magna, reflejado en el artículo 15 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, según el cual «*el Justicia no*

entrará en el examen de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su tramitación se interpusiera o formulara por persona interesada demanda, denuncia, querrela o recurso ante los Tribunales ordinarios y el Tribunal Constitucional», obliga a esta Institución a responder a las quejas presentadas por los ciudadanos respetando la legalidad vigente y explicando a los interesados las competencias que la Ley atribuye a esta Institución y los límites que el ordenamiento jurídico le impone.

Atendiendo a la variedad de temas que conforman el contenido de las quejas recibidas, procede efectuar un estudio sistemático de las mismas, de acuerdo con dichos contenidos y con la finalidad de facilitar su mejor análisis.

De los 100 expedientes tramitados, 25 correspondieron a quejas en las que sus presentadores mostraban su disconformidad con el contenido de una resolución judicial; en todos estos supuestos, se informó a los ciudadanos de las competencias que la Ley atribuye a esta Institución, del significado del principio constitucional de la independencia judicial y de los recursos que el ordenamiento jurídico prevé para combatir las resoluciones judiciales.

El funcionamiento de la Administración de Justicia y la inadecuación o falta de medios materiales y/o humanos, han sido el objeto de estudio en 26 expedientes; en muchos de ellos, el propio ciudadano relacionaba dicha falta de medios con el inadecuado funcionamiento denunciado. Es el caso de las quejas relativas a los tiempos de espera para ser atendido por los funcionarios del Registro Civil de Zaragoza y de aquellas otras relativas al retraso en la tramitación de los expedientes de concesión de nacionalidad española por parte de la Dirección General de los Registros y del Notariado, que, como en años anteriores, se han reiterado en el año 2009. (Estos últimos han sido remitidos al Defensor del Pueblo por ser la Institución competente para su estudio y supervisión).

Dentro de este apartado merece hacerse mención especial a tres expedientes concretos; el primero de ellos (453/08-3) fue incoado en virtud de queja presentada por un ciudadano por el supuesto retraso en la expedición de la licencia de entierro por parte del Registro Civil de Zaragoza que —según la argumentación del interesado—, demoró la inhumación de un familiar. Interesada la información oportuna, y tras valorar y estudiar el supuesto, se llegó a la conclusión de que el Registro Civil había actuado conforme a la legalidad vigente, dictándose, no obstante, Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales, dirigidos al Ayuntamiento de Zaragoza, por medio de los cuales se recordaba al Consistorio su obligación legal de auxiliar a la Institución en la investigación de las quejas, sugiriéndole, además, que modificara el artículo 15 del Reglamento del Cementerio de Torrero con la finalidad de que los ciudadanos tuvieran un conocimiento adecuado del horario establecido en el Complejo Funerario para celebrar los enterramientos. La Sugerencia fue aceptada.

El expediente 392/09-3 fue instruido por la recepción de varias quejas firmadas por distintas ciudadanas, usuarias de la Oficina de Atención a las Víctimas de los Juzgados de Zaragoza, las cuales expresaban su desacuerdo con los cambios en el equipo de psicólogos que les venían atendiendo desde hacía un tiempo;

recabada la información necesaria, se dictó Sugerencia dirigida a la Consejería de Justicia de la Diputación General de Aragón en la que se le indicaba la conveniencia de que, en la suscripción con el Colegio de Psicólogos de Aragón de los Convenios futuros para atender a las víctimas en las distintas Unidades Judiciales, se promoviera, en lo posible, la permanencia de los profesionales que prestan el servicio de asistencia psicológica a las víctimas, en el seguimiento de los tratamientos prescritos hasta su finalización y alta. La Sugerencia fue aceptada.

Por último, el expediente 1128/09-3, fue incoado en virtud de la presentación de una queja que exponía la disconformidad de los interesados, residentes en el partido judicial de Calatayud, con el contenido de un Acuerdo dictado por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Aragón que dispuso la suspensión de la itinerancia del Juzgado de lo Penal N.º 8 de los de Zaragoza, el cual, había venido celebrando vistas penales en la ciudad de Calatayud. Admitida a trámite la queja, se interesó la información debida al Tribunal Superior de Justicia de Aragón, de la que se dio oportuna cuenta a los interesados; el expediente se archivó tras hacer llegar al Tribunal Superior de Justicia de Aragón las pretensiones que se formularon, finalmente, por los presentadores de la queja, relativas a la solicitud de la creación de un Juzgado de lo Penal con sede en Calatayud que pudiera atender a los partidos judiciales de Calatayud, La Almunia de Doña Godina y Daroca, aludiéndose, además, a la posible utilización de la figura de los Jueces de adscripción territorial, a disposición de la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, para poder dar respuesta a las demandas de los vecinos de dicho partido judicial.

Las consultas y quejas relacionadas con el funcionamiento del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita han seguido la tónica descendente de estos últimos años, pues únicamente se han recibido 5; en todos los casos, se le ha informado al ciudadano del significado y contenido de la asistencia jurídica gratuita y de su regulación legal.

Las consultas relacionadas con determinados trámites judiciales o con el funcionamiento de la Administración de Justicia han promovido la tramitación de 21 expedientes; las consultas más comunes se referían a la presentación de determinados documentos, a los plazos de los recursos, a la forma de dirigirse a un Juzgado, a cómo interesar el nombramiento de Abogado y Procurador etc... En todos estos supuestos, como en años anteriores, se les ha explicado a los interesados que el Justicia de Aragón no se encuentra facultado para realizar labores de asesoramiento jurídico propias de otros profesionales del Derecho, facilitándoseles una información somera sobre la cuestión expuesta y mostrándoles, en su caso, los medios para obtenerla.

En nueve ocasiones los ciudadanos se han dirigido a esta Institución para exponer su disconformidad o su descontento con una concreta actuación o asesoramiento de un determinado Abogado o Procurador en el ejercicio de sus funciones profesionales; en la mayor parte de las ocasiones, el motivo de la queja se centraba en su desacuerdo con la cuantía de la Minuta presentada al cobro o con la forma de enfocar el debate jurídico. En todos estos los supuestos, la Institución interesa del Colegio Profesional la información necesaria que, posteriormente, y una vez obtenida, se ofrece al ciudadano para su mejor conocimiento y, para que, en su caso, adopte decisiones posteriores a la vista de lo informado. De nuevo merece

destacarse la puntual colaboración de todos los Colegios Profesionales a los que la Institución se ha dirigido así como el cumplido contenido de sus Informes.

En el apartado de Varios, se recogen aquellas quejas que, si bien se refieren a esta materia, no pueden encuadrarse en los apartados anteriores; este año solo se ha recibido una queja con esta características.

Por último, ha de hacerse referencia a las ocho quejas presentadas por internos de los Centros Penitenciarios de Zuera y Daroca y/o por sus familiares, relativas a supuestas disfunciones en el ámbito penitenciario; su contenido es variado, y hace alusión a la supuesta inadecuada conducta de algún determinado funcionario o funcionarios de Instituciones Penitenciarias, a la solicitud de traslado de un Centro Penitenciario a otro, a su disconformidad con la aplicación de un determinado tratamiento médico etc. Todos los expedientes fueron remitidos a la Oficina del Defensor del Pueblo por ser la Institución competente para supervisar la actuación de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias.

La preocupación de la Institución por la reinserción laboral y social de la población reclusa en Aragón motivó la incoación del expediente 1218/09-3, con la finalidad de estudiar y valorar las más adecuadas propuestas para promover dicha reinserción. Dentro del marco competencial autonómico, este Estudio,- que concluirá con la emisión de un Informe Especial ya en el año de 2010-, pretende valorar las medidas y propuestas que, no hallándose incluidas en el marco penitenciario de competencia estatal, puedan ser adoptadas por los poderes públicos aragoneses para impulsar, favorecer, facilitar y promover la reinserción de la población reclusa en nuestra Comunidad Autónoma, actuando, tanto en la prevención, como en el momento de la reincorporación de la persona reclusa a la sociedad que vive en libertad. Para ello, esta Institución se ha dirigido, aproximadamente, a unos veinte destinatarios, entre los que se encuentran, la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, Consejerías del Gobierno de Aragón, Colegios Profesionales, Asociaciones y Fundaciones dedicadas a esta tarea, Escuelas Universitarias y otros órganos implicados en la prevención de la delincuencia y en la reinserción de personas presas, con el interés de conocer cuáles son las propuestas que les parece oportuno sugerir en pro de esta labor.

El expediente se halla en la actualidad en la fase de redacción del Informe Especial, que será emitido y publicado en el año de 2010.

18. FUNCIÓN PÚBLICA *

18.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	158	138	160	162	618
Expedientes archivados	64	124	153	161	502
Expedientes en trámite	94	14	7	1	116

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	36	26
ACEPTADAS	26	8
RECHAZADAS	5	4
SIN RESPUESTA	3	0
PENDIENTES RESPUESTA	2	6

Recordatorio de Deberes Legales:		
CON ACUSE	7	1
SIN ACUSE	3	7

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
DI-1121/08-4	Reserva de plazas para personas con discapacidad en proceso selectivo para ingreso en el Cuerpo de Profesores de Educación Secundaria. Oportunidad de repartir las plazas reservadas facilitando el acceso a todas las especialidades ofertadas. Diputación General de Aragón.	Sugerencia aceptada.
DI-1272/08-4	Falta de contestación a escrito de alegaciones frente a lista de baremación de aspirantes para integrar lista de espera para la provisión con carácter interino de plazas en el ámbito de gestión del Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Deber de contestar en plazo y forma. Diputación General de Aragón.	Sugerencia aceptada.
DI-1405/08-4	Sistema de provisión de plazas de personal docente no universitario con carácter interino. Oportunidad de modificar el sistema establecido de manera que tengan preferencia en la obtención de plaza los aspirantes que han obtenido mejor calificación en el proceso selectivo. Diputación General de Aragón.	Sugerencia parcialmente aceptada.
DI-1449/08-4	Falta de respuesta a reclamación presentada por ciudadano que participó en procedimiento selectivo desarrollado por el Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución, adscrito al Departamento de Salud y Consumo. Deber de contestar en plazo. Diputación General de Aragón.	Sugerencia aceptada.
DI-129/09-4	Inclusión de turnos de reserva para personas con discapacidad en las listas de la bolsa de trabajo de personal para la provisión de plazas con carácter temporal en los Centros Sanitarios de Aragón. Diputación General de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
DI-330/09-4	Procedimiento de Selección de Técnico de Educación de Adultos. Oportunidad de permitir participar en el proceso a aspirantes con diferentes titulaciones universitarias, a la vista de la pluralidad de tareas encomendadas al puesto. Diputación Provincial de Zaragoza	Sugerencia no aceptada

Índice de expedientes más significativos		
DI-699/09-4	Procedimiento de selección de personal interino a través de Oficina de Empleo del INAEM. Deber de evitar el establecimiento de requisitos para participar en el proceso que vulneren el principio de igualdad en el acceso a la función pública. Diputación General de Aragón.	Sugerencia aceptada.
DI-929/09-4	Procedimiento para la selección de socorristas acuáticos para la piscina municipal. Procedencia de admitir a aspirantes con titulación expedida por Cruz Roja Española y por entidades homologadas por la Administración Laboral. Ayuntamiento de Pinseque.	Sugerencia aceptada.
DI-933/09-4	Proceso selectivo para ingreso en el Cuerpo de Bombero-Conductor. Fijación de la fecha del primer ejercicio de la oposición cinco días antes de la celebración del juicio interpuesto contra las bases de la convocatoria. Oportunidad de suspender la celebración del primer ejercicio y retrasarlo a una fecha posterior a la emisión de sentencia por el Tribunal de lo contencioso-administrativo. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia aceptada.
DI-1400/09-4	Deber de modificar el procedimiento de provisión con carácter interino de plazas de la especialidad de primaria del Cuerpo de Maestros, de manera que se garantice que tengan preferencia los candidatos que participaron en el proceso selectivo en dicha especialidad. Diputación General de Aragón.	Sugerencia parcialmente aceptada.
DI-1538/09-4	Convocatoria de oposición para la provisión de plaza de Coordinador de Planes Culturales. Necesidad de abrir la convocatoria a más titulaciones. Diputación Provincial de Zaragoza.	Sugerencia no aceptada.
DI-1868/09-4	Celebración del primer ejercicio de proceso selectivo para la provisión de plazas de personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud en la Feria de Muestras de Zaragoza. Oportunidad de facilitar transporte público y colectivo a los aspirantes desde la ciudad de Zaragoza hasta el recinto de celebración del ejercicio. Diputación General de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
DI-966/07-4	Convocatoria de procedimiento de movilidad interna en el Hospital San Jorge de Huesca. Deber de garantizar que el mérito de la antigüedad no recibe diferente valoración en función del centro sanitario en el que se han desempeñado las funciones. Diputación General de Aragón.	Sugerencia aceptada.
DI-719/08-4	Oportunidad de dar publicidad expresa al nombramiento y cese del personal eventual mediante la publicación en el Boletín Oficial de Aragón. Diputación General de Aragón.	Sugerencia aceptada.

Índice de expedientes más significativos		
DI-1323/09-4	Publicidad de nombramientos y ceses del personal de Gabinetes del Gobierno en el Diario Oficial. Deber legal de publicar la disposición por la que se acuerda dicho nombramiento o cese. Diputación General de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
DI-1239/08-4	Consideración de la especialidad en la que se accedió al Cuerpo de Enfermero en los procedimientos de movilidad voluntaria para cubrir plazas de enfermero/a en centros sanitarios de la Comunidad Autónoma. Diputación General de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
DI-1543/08-4	Revocación de resoluciones por las que se adscribía a funcionarios interinos a plazas de superior nivel sin respetar el procedimiento administrativo. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia aceptada.
DI-140/09-4	Modificación de características del puesto de Secretario General del Instituto Aragonés de Servicios Sociales mientras se estaba tramitando el procedimiento para su provisión. Diputación General de Aragón.	Sugerencia parcialmente aceptada.
DI-641/09-4	Análisis de bases y valoración de méritos en concurso para la provisión de plazas. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia no aceptada.
DI-333/09-4	Falta de aprobación de la Oferta de Empleo Público correspondiente al año 2008. Diputación General de Aragón.	Sugerencia aceptada.
DI-475/08-4	Examen del procedimiento empleado para el cálculo del descuento a aplicar con carácter retroactivo a las nóminas al personal docente que ha disfrutado de un curso escolar sin prestación de servicios con retribución parcial. Diputación General de Aragón.	Sugerencia aceptada.
DI-1048/08-4	Indemnización de personal docente no universitario que participa en comisiones de evaluación para la obtención de título de Formación Profesional específica. Diputación General de Aragón.	Sugerencia parcialmente aceptada.
DI-1664/08-4	Personal interino nombrado para desempeñar puestos con nivel de complemento de destino 22. Obligación de abonar retribuciones correspondientes al puesto efectivamente desempeñado. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia aceptada.
DI-702/08-4	Deber de tramitar en plazo las solicitudes de ayudas de acción social a favor de los funcionarios docentes no universitarios. Diputación General de Aragón.	Sugerencia aceptada.
DI-705/08-4	Falta de respuesta a escrito presentado por funcionario en el que manifiesta circunstancias laborales que pueden implicar un menoscabo de sus derechos. Diputación General de Aragón.	Sugerencia aceptada.
DI-834/08-4	Incumplimiento de la obligación de resolver en plazo las solicitudes del personal a su servicio. Ayuntamiento de Alcorisa.	Sugerencia aceptada.

18.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

El número de quejas tramitado en el área de Función Pública durante el año 2009 ha sido de 158, frente a 139 que se tramitaron el año anterior.

En primer lugar, debe resaltarse que, en consonancia con lo señalado en el Informe anual correspondiente al año 2008, la Institución se ha pronunciado en referencia a la falta de aprobación de Oferta Anual de Empleo Público correspondiente a ese ejercicio, recordando al Gobierno de Aragón la necesidad de que dicho instrumento se apruebe anualmente.

A continuación, cabe resaltar que dos han sido los campos en los que se ha apreciado un aumento del número de quejas en relación con el ejercicio anterior: el acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo.

ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO:

En cuanto al primer ámbito, el aumento de quejas se debe sin duda a las celebraciones de procesos selectivos para el ingreso en cuerpos con elevado número tanto de plazas ofertadas como de aspirantes, como el de Profesores de Enseñanza Secundaria o el de Maestros. Respecto al primero, debemos tener en cuenta las limitaciones obvias impuestas por el respeto a la discrecionalidad técnica de los órganos de selección, lo que en la mayoría de las quejas presentadas ha impedido al Justicia entrar en pronunciamientos acerca de los criterios de valoración de los ejercicios adoptados por los tribunales. Aún así, se han emitido sugerencias referentes al modelo de provisión de plazas con carácter interino a resultas de las oposiciones convocadas, así como a la oportunidad de arbitrar mecanismos que faciliten el acceso al empleo público de personas con discapacidad. Respecto a las oposiciones al Cuerpo de Maestros, se han emitido resoluciones con el fin de velar por la adecuación del procedimiento de nombramiento de interinos a las especialidades ofertadas, en concreto a la especialidad de primaria.

PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO:

En segundo lugar, en el área de provisión de puestos de trabajo también se ha apreciado un aumento del número de quejas, revistiendo especial importancia, como se señala más adelante, los pronunciamientos de la Institución referentes a la oportunidad de adoptar mecanismos para dotar de mayor transparencia a los nombramientos y ceses de personal eventual. De igual modo se han formulado quejas como consecuencia de los procesos de movilidad voluntaria convocados en el ámbito reservado al personal estatutario de los centros de salud de la Comunidad Autónoma, formulándose sendas sugerencias con el fin de coadyuvar a la adecuada valoración del mérito de la antigüedad en función del centro sanitario y la especialidad en que el trabajo se ha desarrollado.

Al igual que en el año anterior, se ha mantenido el volumen de quejas referidas al respeto de los derechos del personal al servicio de las Administraciones Públicas, recogidos, fundamentalmente, en el Estatuto Básico del Empleado Público. Así, durante el año 2009 se han planteado quejas en relación con las retribuciones

acordadas al personal docente no universitario, en concreto por parte de funcionarios que habían participado en comisiones de evaluación ajenas a la actividad docente ordinaria, así como con el reconocimiento de complementos de destino inferiores al del nivel del puesto de trabajo desempeñado, extremo sobre el que esta Institución se ha pronunciado en reiteradas ocasiones.

Por último, se ha planteado el examen, como consecuencia de diferentes reclamaciones presentadas, de la falta de contestación de diferentes administraciones, tanto locales como la autonómica, a escritos presentados por funcionarios a su servicio en los que se manifestaba una presunta vulneración de los derechos reconocidos a los empleados públicos.

En esta línea, el Justicia de Aragón, desarrollando las facultades de mediación reconocidas en su ley reguladora, ha intercedido ante diferentes Administraciones Públicas aragonesas (así, el Gobierno de Aragón, las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos de las tres capitales de provincia) con el fin de facilitar el ejercicio del derecho de petición de entidades representativas de la sociedad civil, recordando a las administraciones el deber de contestar a los escritos interpuestos por aquéllas en defensa de sus intereses.

La actividad supervisora desarrollada ha originado 36 resoluciones formales en materia de función pública. De las sugerencias emitidas, quince han sido aceptadas de manera expresa, cuatro han sido aceptadas en parte, dos están pendientes de contestación y cinco no han sido aceptadas por la Administración.

También procede indicar que 12 expedientes de queja se han archivado por haberse alcanzado durante su tramitación una solución satisfactoria para los intereses de los ciudadanos afectados.

Como asuntos tratados a destacar podemos citar los siguientes:

— Examen del sistema de provisión de plazas de personal docente no universitario con carácter interino.

En su momento, se presentó queja ante la Institución en referencia al sistema adoptado por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la Diputación General de Aragón para la elaboración de listas de espera para la provisión de plazas de profesor de Educación Secundaria con carácter interino. En concreto, la queja se refería a la situación de un ciudadano que participó en el proceso selectivo para el acceso al Cuerpo de Profesores de Educación Secundaria y que, pese a aprobar la oposición, no obtuvo plaza. Según se manifestaba, dicho ciudadano obtuvo una puntuación que en principio parecía garantizarle una buena posición en la lista de espera para la provisión de plazas con carácter interino elaborada a resultas de dicho proceso; no obstante, el modelo fijado por el Decreto 55/2005, de 29 de marzo, del Gobierno de Aragón, implica que por delante de todas las personas presentadas por el turno libre tienen preferencia los que previamente han trabajado al menos un día para la Administración, aunque hubiesen obtenido menor nota en el proceso selectivo.

Admitida la queja a trámite y solicitada información a la Administración, se procedió al análisis del modelo fijado por el Decreto 55/2005 para la provisión de plazas de profesores de secundaria con carácter interino. Dicha norma prevé la elaboración de dos

listas de espera, que se adecuarán para cada curso escolar mediante la ordenación de los integrantes de las listas. La primera lista está integrada por quienes cumplan la condición de tener al menos un día trabajado en calidad de funcionario docente no universitario como consecuencia de la adjudicación de vacantes por llamamientos realizados respecto de las listas de espera de la correspondiente especialidad. La segunda lista está integrada por los aspirantes que no pueden ser incluidos en la lista anterior, pero que cumplen con los requisitos establecidos en el decreto para formar parte de las listas de espera, entre los que se incluyen la participación en el último proceso selectivo celebrado. A continuación, se fijan una serie de procedimientos para facilitar la incorporación de los aspirantes incluidos en la segunda lista en la primera.

Del modelo expuesto, no exento de complejidad, se desprende que por delante de aquellos aspirantes que no han trabajado ningún día como personal docente no universitario con carácter interino pero que se presentan por primera vez al proceso selectivo y que obtienen una nota mínima de cuatro en la prueba de conocimientos específicos se sitúan quienes tengan un día trabajado en calidad de funcionario interino y los aspirantes que anteriormente estaban incluidos en la segunda lista y que en el nuevo curso cumplan los requisitos establecidos para entrar en la primera lista, es decir, que hayan trabajado un día como interinos. Ello con independencia de la calificación que hayan obtenido en el proceso selectivo al que obligatoriamente deben haberse presentado.

En conclusión, el Justicia dio la razón al ciudadano que presentó la queja, puesto que la aplicación del sistema analizado implica que, a fin de cuentas, la calificación obtenida en el proceso selectivo resulte el mérito menos relevante a la hora de acceder a una plaza. Resulta evidente que por encima de ella prevalece la antigüedad en las listas y la experiencia docente. Conviene así que se examine dicha desproporción a la luz de los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Por ello, considerando que el mérito más objetivo a la hora de valorar la capacidad de los aspirantes para acceder a las plazas en condiciones de igualdad es el resultado del proceso selectivo, se estimó oportuno formular resolución con fecha 12 de mayo de 2009 por la que se sugería al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la Diputación General de Aragón que modificase el régimen de provisión de puestos de trabajo de funcionarios docentes no universitarios por personal interino, garantizando que tengan preferencia en la obtención de plazas los aspirantes que han obtenido mejor calificación en el proceso selectivo.

— Publicidad del nombramiento y cese del personal eventual.

A lo largo del año 2009 se plantearon dos quejas en referencia a la publicidad del nombramiento y cese del personal eventual del Gobierno de Aragón.

En primer lugar, una asociación aragonesa se dirigió al Justicia planteando la oportunidad de que se sugiriese a la administración autonómica que se acordase publicidad al nombramiento y cese del personal eventual a ella adscrito. Solicitada información al respecto a la Diputación General de Aragón, en su día se recibió contestación en la que se indicaba que en la

medida en que el carácter de eventual de las plazas aparecía reflejado en las relaciones de puestos de trabajo y éstas se publican en el Boletín Oficial de Aragón, se consideraba que se daba cumplimiento a la propuesta planteada.

Considerado el carácter del personal eventual, —atendiendo particularmente a la necesidad de garantizar la transparencia y publicidad en su nombramiento y cese dado el carácter discrecional de éstos—, la existencia de precedentes en otras Comunidades Autónomas en las que la publicación en el diario oficial correspondiente del nombramiento y cese de personal eventual es preceptivo y la insuficiencia de las relaciones de puestos de trabajo como instrumento de publicidad, con fecha 16 de abril de 2009 se emitió resolución. En la misma, se incluían dos sugerencias:

1. Que el Gobierno de Aragón incluyese en el proyecto de ley de función pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, actualmente en tramitación, la obligatoriedad de publicar en el diario oficial los nombramientos y ceses del personal eventual de todas las Administraciones a las que dicha ley va a ser aplicable.

2. Que el Departamento de Presidencia de la Diputación General de Aragón otorgase publicidad al nombramiento y cese del personal eventual de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, mediante su publicación en el Boletín Oficial de Aragón.

La sugerencia fue aceptada por la Administración. De hecho, la Ley 2/2009, de 11 mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón, incluyó en el artículo 25 la necesidad de publicar en el Boletín Oficial de Aragón «*el nombramiento y cese de los Directores, Jefes y demás miembros de los Gabinetes, así como del resto de órganos de asistencia y apoyo*». No obstante, a la hora de aplicar lo previsto en la Ley el Gobierno de Aragón procedió a dar publicidad a dichos nombramientos y ceses mediante la publicación de un anuncio de la Secretaría General Técnica de los diferentes Departamentos por los que se hacía constar dichos nombramientos y ceses.

Planteada nueva queja al respecto ante el Justicia de Aragón, se examinaron los aspectos formales concurrentes y la respuesta acordada por la Administración. Atendiendo al tenor literal de la Ley, se apreció que la misma exigía expresamente la publicación del acto por el que se nombra y cesa a los miembros de los gabinetes, como medio para otorgar la debida publicidad. Por ello, se estimó oportuno formular resolución con fecha 16 de diciembre de 2009 por la que se sugería al Gobierno de Aragón que diese publicidad al nombramiento y cese de los Directores, Jefes y demás miembros de los Gabinetes del Gobierno de Aragón mediante la publicación de la disposición por la que se acuerda dicho nombramiento o cese.

—Falta de contestación por la Administración a escritos presentados por funcionarios a su servicio.

En dos ocasiones se han planteado quejas ante la Institución en referencia a la falta de contestación a escritos presentados por funcionarios de diferentes Administraciones en los que se ponían de relieve circunstancias que podrían implicar un menoscabo de los derechos reconocidos por el Estatuto Básico del Empleado Público.

En primer lugar, un funcionario del Departamento de Educación, Cultura y Deporte expuso en su momento que

se había dirigido reiteradamente a su superior jerárquico exponiendo determinados hechos que entendía que podrían vulnerar derechos reconocidos a los empleados públicos, como el de inamovilidad en su puesto de trabajo, el desempeño efectivo de funciones o la participación en la consecución de los objetivos de la unidad en que prestaba sus servicios. Ante la falta de adopción de medidas por parte de la Administración respecto a la situación denunciada por el funcionario a su servicio, se emitió sugerencia con fecha 19 de marzo de 2009.

En segundo lugar, en similares términos se dirigió al Justicia de Aragón una funcionaria del Ayuntamiento de Alcorisa, que consideraba que el Consistorio no daba adecuada respuesta a las solicitudes formuladas, por lo que se emitió de nuevo resolución con fecha 7 de mayo de 2009 recordando a la administración destinataria la obligación de responder a las solicitudes presentadas por el personal a su servicio.

En este orden de cosas, y también atendiendo al ejercicio del derecho de petición ante las Administraciones Públicas, consignado en el artículo 29 de la Constitución Española, debe señalarse que en reiteradas ocasiones una asociación aragonesa, constituida para la defensa de los derechos e intereses de la función pública en la Comunidad Autónoma, se ha dirigido a esta Institución a lo largo de 2009 solicitando su mediación al considerar que no se respetaba el ejercicio de dicho derecho. En concreto, el Justicia hubo de dirigirse tanto a la Diputación General de Aragón como a las tres Diputaciones Provinciales y a los Ayuntamientos de Huesca, Teruel y Zaragoza, solicitando información acerca de la respuesta que se preveía acordar a las diferentes solicitudes planteadas por dicha Asociación en ejercicio de sus derechos y defensa de sus intereses. Como Institución para la defensa de los derechos individuales y colectivos, y en ejercicio de sus funciones de mediación, el Justicia de Aragón partía de la premisa de la necesidad de garantizar el ejercicio del referido derecho de petición. De hecho, el 28 de enero de 2009 se emitió resolución sugiriendo la elaboración de un reglamento que desarrolle el ejercicio del derecho de petición como mecanismo para garantizar de forma más adecuada su ejercicio por parte de ciudadanos y entidades. A results de la mediación ejercida, las Administraciones citadas dieron respuesta expresa a los escritos presentados por la entidad ciudadana.

19. DERECHOS*

19.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	88	47	66	49	250
Expedientes archivados	70	44	66	49	229
Expedientes en trámite	18	3	0	0	21

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	4	4
ACEPTADAS	3	0
RECHAZADAS	0	1
SIN RESPUESTA	0	2
PENDIENTES RESPUESTA	1	1

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	0	0
SIN ACUSE	0	0

Informes emitidos	
2009	
1	

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
488/ 09-2	Empadronamiento de ancianos de la residencia municipal de Calatayud	Sugerencia al Ayuntamiento de Calatayud. Aceptada
1954/ 08-7	Facilitación de información a un concejal del Ayuntamiento de Villel	Sugerencia aceptada
1884/ 2008-7	Facilitación de información a los Consejeros comarcales de la Comarca de Tarazona y el Moncayo	Pendiente de contestación
1804/ 2008-7	Convocatoria de Sesiones Plenarias y facilitación de información a los concejales en el Ayuntamiento de Boquiñeni	Sugerencia aceptada
1763/ 09-3	Chunta Aragonesista solicita la emisión de un Informe que se pronuncie acerca de la posible disolución del Ayuntamiento de La Muela.	Emisión de Informe.

19.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el epígrafe derechos se incluyen quejas sobre el ejercicio de derechos civiles, políticos y sociales de los ciudadanos: celebración de sesiones de órganos colegiados municipales, falta de información, problemas en la consulta de datos o expedientes, publicidad de determinadas resoluciones, desatención a reclamaciones que no correspondan a otro epígrafe del Informe, etc.

Debemos hacer mención en primer lugar al Informe emitido por esta Institución a petición del Grupo Parlamentario CHA en relación con la disolución del Ayuntamiento de La Muela, cuyo contenido puede consultarse en la página web de la Institución y en el CD adjunto.

La falta de celebración de sesiones de los órganos colegiados de las Entidades Locales ha dado lugar a

formular Sugerencia al Ayuntamiento de Boquiñeni, para recordar la obligación legal de celebrar dichas sesiones con la periodicidad acordada o la mínima legalmente establecida, de forma que los asuntos municipales no sufran paralización y los vecinos puedan ejercer su derecho a la participación en los asuntos públicos.

En relación con el derecho de los concejales a la información necesaria para el ejercicio de su función, se han formulado este año dos Sugerencias: la primera al Ayuntamiento de Villel, y la segunda a la Comarca de Tarazona y el Moncayo. En dichas resoluciones se recuerda la obligación legal de dar acceso a la información que, cumpliendo los requisitos legales necesarios, se solicite por concejales y consejeros comarcales para el ejercicio de la función que constitucionalmente tienen encomendada.

Por último, formulamos también Sugerencia al Ayuntamiento de Calatayud para que cuando en los supuestos de altas, bajas o modificaciones del padrón de habitantes a su cargo, se asegure de contar con la voluntad de los afectados, bien directamente o a través de los procedimientos establecidos en la normativa civil para los casos de incapacidad, instruyendo el oportuno expediente individual para cada caso donde se acredite el cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos.

20. OTROS SUPUESTOS*

20.1. DATOS GENERALES

Estado Actual de los expedientes					
AÑO DE INICIO	2009	2008	2007	2006	TOTAL
Expedientes incoados	20	56	46	45	167
Expedientes archivados	20	54	46	44	164
Expedientes en trámite	0	2	0	1	3

Sugerencias / Recomendaciones:		
	2009	2008
FORMULADAS	5	
ACEPTADAS	3	
RECHAZADAS	2	
SIN RESPUESTA	0	
PENDIENTES RESPUESTA	0	

Recordatorio de Deberes Legales:		
	2009	2008
CON ACUSE	0	
SIN ACUSE	0	

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en el CD-ROM adjunto a la edición del Informe Anual 2009 publicada por el Justicia de Aragón, así como en la página web de la institución (www.eljusticiadearagon.es).

Índice de expedientes más significativos		
N.º Expte.	Asunto	Resolución
1864/08-3	Reclamación por supuesta responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento de Zaragoza por caída de una persona en el Puente de la Almozara.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. No aceptada.
1953/08-3	Reclamación por supuesta responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento de Zaragoza por caída de una persona en el carril-bici del Paseo de Echegaray y Caballero.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. Aceptada.
344/09-3	Reclamación por supuesta responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento de Zaragoza por caída de una persona en la Plaza del Pilar.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. No aceptada.
979/08-2	Rebaje excesivo de calle en Nueros, barrio de Calamocho	Sugerencia al Ayuntamiento de Calamocho. Aceptada
1660/08-2	Desacuerdo entre el Ayto y un vecino por los gastos de reconstrucción de un muro	Sugerencia al Ayuntamiento de Murero, Aceptada en 2010

20.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Por su carácter residual, el epígrafe «Otros supuestos» lo integran cuestiones que no se han podido clasificar con mayor propiedad en cualquiera de los otros. La mayoría de los expedientes tramitados (20) se han resuelto mediante información directa y pormenorizada a los ciudadanos de su caso concreto, orientándoles en la solución del problema expuesto conforme a la normativa aplicable. En otros supuestos, y tras interesar la información oportuna a la Administración afectada, se ha dictado resolución, habiéndose admitido tres de las Sugerencias emitidas y habiéndose rechazado las dos restantes. Estos supuestos hacían referencia a reclamaciones ciudadanas por supuesta responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento de Zaragoza, al rebaje excesivo de una calle en la localidad de Calamocho y al desacuerdo entre el Ayuntamiento de Murero y un vecino por los gastos de reconstrucción de un muro.